



Régie de l'énergie
du Canada

Canada Energy
Regulator

Régie de l'énergie du Canada Plan sur l'accessibilité

2025-2028



Bâtir un avenir énergétique exempt d'obstacles pour tous les Canadiens

Canada

Autorisation de reproduction

Le contenu de cette publication peut être reproduit à des fins personnelles, éducatives et/ou sans but lucratif, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission de la Régie de l'énergie du Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que la Régie de l'énergie du Canada soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec la Régie de l'énergie du Canada ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à info@cer-rec.gc.ca

Permission to Reproduce

Materials may be reproduced for personal, educational and/or non-profit activities, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from the Canada Energy Regulator, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that the Canada Energy Regulator is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of the Canada Energy Regulator.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: info@cer-rec.gc.ca

© Sa Majesté le Roi de droit du Canada représenté par la Régie de l'énergie du Canada 2025

PDF

N° de cat. NE12-13F-PDF

ISSN 2816-9964

Le titre est publié séparément dans les deux langues officielles.

Téléphone :

403-292-4800

1-800-899-1265

Télécopieur :

403-292-5503

Courriel : publications@cer-rec.gc.ca

www.cer-rec.gc.ca

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.

Imprimé au Canada

© His Majesty the King in Right of Canada as represented by the Canada Energy Regulator 2025

PDF

Cat. No. NE12-13E-PDF

ISSN 2816-9956

This title is published separately in both official languages.

Telephone:

403-292-4800

1-800-899-1265

Fax:

403-292-5503

Email: publications@cer-rec.gc.ca

www.cer-rec.gc.ca

This publication is available upon request in multiple formats.

Printed in Canada

Table de matières

Sommaire	1
Énoncé sur l'accessibilité	1
Généralités	2
Supports de substitution	2
Comment présenter des commentaires	2
Utilisation de votre rétroaction	3
Accusé de réception et confidentialité	3
Message de la présidente-directrice générale	4
Message du champion de l'accessibilité.....	5
Introduction	6
Consultations	6
Démarche et méthodes	7
But et utilisation des commentaires	7
Grands thèmes.....	8
Engagements de la Régie (2025-2028)	8
Sept domaines prioritaires	9
1. Emploi	9
2. Environnement bâti	9
3. Technologies de l'information et des communications	10
4. Communications (par des moyens autres que les TIC)	11
5. Acquisition de biens, de services et d'installations.....	12
6. Conception et prestation des programmes et services	13
7. Transports	14
Mesure du progrès.....	15
Conclusion	15
Annexe – Glossaire des termes clés	16

Sommaire

Le plan sur l'accessibilité 2025-2028 de la Régie de l'énergie du Canada établit l'orientation pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles pour les employés (en milieu de travail et dans les processus internes) et le public (dans les principaux processus externes comme les audiences, les activités de mobilisation et l'échange d'information), conformément à la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Le plan s'appuie sur les progrès réalisés au cours du cycle [2023-2025](#) et est fondé sur les consultations menées auprès des employés, des personnes handicapées, des représentants syndicaux et des spécialistes fonctionnels.

Le plan aborde les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Il s'agit de l'emploi, de l'environnement bâti, des technologies de l'information et des communications (« TIC »), des communications (par des moyens autres que les TIC), de l'approvisionnement, de la conception et de la prestation de programmes et de services, ainsi que des transports. Pour chaque domaine, il cerne les principaux obstacles tout en reconnaissant les progrès réalisés à ce jour et établit des engagements qui reflètent le contexte de fonctionnement de la Régie.

Les consultations menées à l'appui de l'élaboration de ce plan ont mis en lumière de grands thèmes : accroître la mobilisation des personnes handicapées dans la conception des processus; renforcer la responsabilité des gestionnaires pour favoriser un milieu de travail inclusif et sécuritaire sur le plan psychologique; et élaborer une approche globale à long terme de l'accessibilité axée sur les mesures et l'incidence afin de créer un milieu de travail accessible à la Régie.

La mise en œuvre se déroulera sur trois ans grâce à des mesures coordonnées à l'échelle de l'organisation. La Régie continuera de consulter les personnes handicapées et d'adapter ses engagements en fonction des besoins émergents. Ce plan renforce le travail continu de la Régie visant à intégrer l'accessibilité aux activités quotidiennes et appuie les progrès vers la réalisation de l'objectif du gouvernement du Canada de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Énoncé sur l'accessibilité

La Régie s'engage à promouvoir les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, où celle-ci est intégrée dans chaque politique, programme, service et milieu de travail. Guidés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la vision d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, nous collaborons activement avec les personnes handicapées pour cerner et éliminer les obstacles, qu'ils soient d'ordre physique, technologique, comportemental, architectural, informationnel ou politique.

Notre approche est ancrée dans le principe « Rien sur nous sans nous », qui reconnaît l'expertise de l'expérience de vie. Nous respectons et surpassons les normes d'accessibilité numérique (Règles pour l'accessibilité des contenus Web, norme EN 301 549 de l'Union européenne (« WCAG ») 2.1 niveau AA) et favorisons une culture d'empathie, d'inclusion et de responsabilité.

Généralités

Le bureau principal de la Régie est à Calgary, en Alberta. Toutes les demandes de renseignements et commentaires doivent être adressés à ce bureau.

Supports de substitution

Notre plan sur l'accessibilité et la description de notre processus de commentaires sont disponibles sur demande sous plusieurs formes : gros caractères, braille, format audio (« MP3 »), texte électronique et DAISY. Pour obtenir une copie du plan sur l'accessibilité sur un support de substitution, veuillez utiliser les coordonnées indiquées ci-dessous :

Personne-ressource du bureau principal

Adresse : 517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210, Calgary (Alberta) T2R 0A8

Courriel : info@cer-rec.gc.ca

Téléphone : 403-292-4800

Téléphone (sans frais) : 1-800-899-1265

Télécopieur : 403-292-5503

Télécopieur (sans frais) : 1-877-288-8803

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi.

Bibliothèque : 9 h à 16 h

Comment présenter des commentaires

À la Régie, nous accordons une grande importance aux commentaires des employés et du public afin d'améliorer continuellement l'accessibilité de nos programmes, services, bureaux et sites Web. Notre processus de commentaires est conçu pour être inclusif et réactif. Vous pouvez également fournir des commentaires de façon anonyme.

Le dirigeant principal des ressources humaines (« DPRH ») de la Régie (ou son délégué) est habilité à recueillir les commentaires des employés de la Régie et du public concernant le plan sur l'accessibilité de la Régie ou toute question liée à l'accessibilité. Le DPRH (ou son délégué) gère tous les commentaires relatifs à l'accessibilité et peut répondre à toutes les questions sur la manière d'obtenir le plan sur l'accessibilité de la Régie dans un format accessible, ainsi que

fournir une description accessible des processus de commentaires de la Régie concernant le plan sur l'accessibilité.

Les commentaires concernant le plan sur l'accessibilité de la Régie peuvent être transmis au DPRH de différentes manières, indiquées ci-dessous :

En ligne : Utilisez notre [formulaire en ligne](#). Si vous souhaitez demeurer anonyme, laissez la section des coordonnées vide.

Courriel : Envoyez vos commentaires à l'adresse accessible@cer-rec.gc.ca.

Téléphone : Composez le 403-292-4800.

Poste : Envoyez vos commentaires à l'adresse suivante :

Régie de l'énergie du Canada
517, Dixième Avenue S.-O., bureau 210
Calgary (Alberta) T2R 0A8

Utilisation de votre rétroaction

Nous utiliserons vos commentaires pour améliorer l'accessibilité à la Régie. Certains commentaires peuvent être traités immédiatement au moyen d'ajustements opérationnels, tandis que d'autres serviront à l'élaboration de futurs plans sur l'accessibilité et à la mise à jour des programmes. Nous reconnaissons que les commentaires des personnes handicapées sont essentiels pour cerner les obstacles qui peuvent ne pas être apparents dans le cadre des évaluations internes seules.

Accusé de réception et confidentialité

Nous accusons réception des commentaires dans les deux jours ouvrables suivant leur réception. Si les commentaires n'ont pas été soumis anonymement et que des coordonnées sont disponibles, la Régie en accusera réception de la même manière qu'ils ont été transmis. Vos commentaires seront traités de manière confidentielle et ne seront pas associés à votre nom, à moins que vous ne l'ayez explicitement indiqué.

Message de la présidente-directrice générale

À la Régie de l'énergie du Canada, nous sommes déterminés à créer un milieu de travail exempt d'obstacles où chaque voix compte, où chaque talent brille et où chaque personne peut s'épanouir. Depuis le lancement de notre premier [plan sur l'accessibilité en 2023](#), nous avons pris plusieurs mesures importantes, notamment l'amélioration des processus de recrutement et d'adaptation, le lancement du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail](#), l'amélioration des pratiques de réunions hybrides, et la modernisation de nos espaces physiques et de nos outils numériques.

Au cours des dernières années, j'ai été témoin de l'incidence significative de nos efforts visant à faire progresser l'accessibilité. Grâce à des solutions efficaces, les employés donnent le meilleur d'eux-mêmes, les équipes collaborent plus facilement et les gestionnaires gagnent en confiance et en capacité. Nous savons que le progrès est un cheminement et qu'il reste encore beaucoup à faire.

Nous avons consulté les employés, en particulier les personnes handicapées, pour nous assurer que leurs voix guident nos prochaines étapes. Pour appuyer l'élaboration du plan sur l'accessibilité 2025-2028, nous avons mobilisé les gens par le biais de groupes de discussion, de commentaires anonymes, de rencontres individuelles, de consultations syndicales et de discussions avec le cercle des capacités et des obstacles, notre réseau d'employés en situation de handicap. Notre but est de concevoir des processus qui sont accessibles et inclusifs dès le départ, conçus et mis à l'essai avec des personnes handicapées et guidés par les principes de la conception inclusive.

L'accessibilité est l'affaire de tous. Cela signifie remettre en question nos hypothèses, parler des obstacles et se soutenir les uns les autres. Cela signifie intégrer l'accessibilité à notre façon de diriger, de mesurer notre réussite et d'incarner nos valeurs au quotidien.

J'invite tous les employés de la Régie à participer de façon significative à ce travail en participant aux formations, en parlant des obstacles, en soutenant leurs collègues et en continuant d'apprendre des expériences de vie des employés handicapés. Ensemble, nous pouvons créer une Régie exempte d'obstacles.

Tracy Sletto

Présidente-directrice générale
Régie de l'énergie du Canada

Message du champion de l'accessibilité

En tant que champion de l'accessibilité, je suis honoré de travailler aux côtés d'employés handicapés de la Régie et de leurs alliés dont les perspectives ont guidé l'élaboration de ce plan. L'accessibilité va au-delà de la conformité. Il s'agit de réinventer nos systèmes pour refléter l'ensemble de la diversité humaine et favoriser des conditions où chaque personne peut contribuer et donner le meilleur d'elle-même.

Dans mon rôle, je suis déterminé à être à l'écoute des expériences de vie des employés handicapés et à m'assurer que leurs voix orientent un changement significatif. Les commentaires indiquent que certains employés continuent de faire face à des obstacles et que certains processus demeurent contraignants. Ces réalités font ressortir la nécessité de prendre des mesures délibérées et soutenues pour éliminer les obstacles et créer un milieu de travail inclusif et accessible pour tous.

Ce plan met l'accent sur la promotion des pratiques d'accessibilité au sein de notre organisation, l'amélioration de l'expérience de nos employés en milieu de travail et la création de partenariats avec des personnes handicapées pour concevoir des solutions inclusives.

Je tiens à exprimer ma gratitude au cercle des capacités et des obstacles pour son leadership, ainsi qu'aux personnes handicapées pour leur défense continue de leurs intérêts. Vos voix permettent non seulement de guider nos progrès, mais également de renforcer notre engagement à créer une Régie plus accessible et exempte d'obstacles.

Srikanth Venugopal

Champion de l'accessibilité

Régie de l'énergie du Canada

Introduction

La Régie s'engage à bâtir une organisation exempte d'obstacles où l'accessibilité est intégrée à chaque politique, programme, service et milieu de travail. Le plan sur l'accessibilité répond aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui oblige les organisations fédérales à publier des plans pluriannuels pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Misant sur les progrès réalisés dans le cadre de notre [plan 2023-2025](#), ce plan actualisé met l'accent sur nos processus et pratiques internes en milieu de travail. Il reflète ce que nous avons entendu de la part des employés, en particulier des personnes handicapées, dont les perspectives ont révélé les obstacles qui subsistent, qu'ils soient d'ordre technologique, culturel ou procédural. Guidé par le principe « Rien sur nous sans nous », ce plan a été élaboré en partenariat avec des personnes handicapées pour veiller à ce que les solutions proposées soient significatives et efficaces.

Le plan s'harmonise avec l'orientation fédérale visant à moderniser les mesures d'adaptation et à renforcer l'accessibilité à l'échelle du gouvernement. Lorsque les solutions vont au-delà des pouvoirs directs de la Régie, comme les immeubles fédéraux, les systèmes gérés par des fournisseurs ou les processus pangouvernementaux, la Régie collaborera avec des partenaires comme Services publics et Approvisionnement Canada, Services partagés Canada et le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin d'apporter des améliorations.

Les engagements inclus dans ce plan assurent la responsabilité et des progrès soutenus alors que nous intégrons l'accessibilité à la culture, aux politiques et aux activités de la Régie. Conformément aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la Régie publiera des rapports annuels d'avancement et renouvellera ce plan pour la période de 2028-2031.

Consultations

La Régie a entrepris un processus de consultation structuré et collaboratif tout au long de l'exercice 2024-2025 pour orienter l'élaboration du présent plan sur l'accessibilité. Le but de la consultation était de comprendre les expériences de vie des personnes handicapées, de cerner les obstacles à l'échelle de l'organisation et de valider les engagements proposés pour le cycle de planification 2025-2028.

Démarche et méthodes

Le processus de consultation a été élaboré en fonction des recommandations du cercle des capacités et des obstacles¹ pour veiller à ce que les méthodes soient accessibles et pertinentes. La Régie a utilisé un éventail de stratégies de consultation pour faciliter une participation élargie et accessible. Cette démarche comprenait ce qui suit :

- Deux séances de consultation avec le cercle des capacités et des obstacles;
- Invitation à tous les employés de la Régie, par l'entremise des communications sur l'iWeb, à participer à des séances de consultation virtuelles ou à formuler des commentaires anonymes au moyen de formulaires en ligne;
- Mobilisation des membres de l'exécutif syndical² au moyen d'une réunion de consultation dédiée;
- Commentaires écrits supplémentaires des gestionnaires et des employés.

Cette combinaison de méthodes de mobilisation a permis de tenir compte de préférences, d'horaires et de niveaux de confort différents en matière de communication. Tous les processus de consultation respectaient la vie privée des participants et offraient des options de commentaires anonymes, reconnaissant que certains employés pourraient ne pas se sentir à l'aise de divulguer leur situation de handicap ou leurs besoins en matière d'accessibilité dans des contextes de groupe.

Les consultations ont priorisé les voix et l'expérience des employés handicapés, conformément à l'approche de la Régie visant à créer un milieu de travail inclusif. Les futurs cycles de consultation s'étendront aux parties prenantes externes et aux membres du public qui interagissent avec les programmes et services de la Régie.

But et utilisation des commentaires

Les commentaires ont été utilisés pour cerner divers obstacles dans tous les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Les commentaires ont été analysés parallèlement aux normes d'accessibilité fédérales et aux pratiques exemplaires du gouvernement du Canada pour assurer l'harmonisation avec les nouvelles attentes. Conformément au principe « Rien sur nous sans nous », les expériences et les

¹ Le cercle des capacités et des obstacles est le réseau dirigé par des employés de la Régie, composé de personnes handicapées et d'alliés, qui joue un rôle consultatif en matière d'accessibilité.

² Les employés sont représentés par le Groupe de la Régie de l'énergie du Canada de l'Institut professionnel de la fonction publique du Canada.

recommandations des personnes handicapées ont joué un rôle central dans l'élaboration des engagements proposés.

La Régie continuera de consulter les personnes handicapées tout au long de la période de mise en œuvre et de la préparation des rapports annuels d'avancement, afin de s'assurer que les engagements demeurent adaptés aux besoins émergents et fondés sur l'expérience de vie.

Grands thèmes

Les consultations menées à la Régie ont permis de dégager un ensemble de grands thèmes qui influent sur les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ces thèmes concernent la mobilisation croissante des personnes handicapées dans la conception des processus, le renforcement de la responsabilité des gestionnaires pour favoriser un milieu de travail inclusif et sécuritaire sur le plan psychologique et l'élaboration d'une approche globale à long terme en matière d'accessibilité axée sur les mesures et l'incidence.

Les participants ont recommandé l'application uniforme de l'analyse comparative entre les sexes Plus (« ACS Plus ») et des facteurs liés à l'accessibilité dans l'ensemble des politiques et des systèmes, ainsi que l'amélioration des communications pour assurer la clarté et la prévisibilité des processus.

Les commentaires ont révélé un intérêt à accroître la visibilité et la transparence du travail en matière d'accessibilité, notamment en communiquant clairement les progrès réalisés, les initiatives à venir et les mécanismes de signalement des obstacles. Les domaines fonctionnels ont aussi souligné l'importance de la divulgation sécuritaire et volontaire des besoins en matière d'accessibilité afin de permettre des mesures d'adaptation ou d'accessibilité personnalisées et appropriées.

Engagements de la Régie (2025-2028)

Pour améliorer les pratiques en matière d'accessibilité dans notre milieu de travail, la Régie :

- continuera de solliciter les commentaires des personnes handicapées et de les mobiliser, et d'intégrer l'ACS Plus et les facteurs liés à l'accessibilité à l'élaboration des politiques, des programmes et des processus;
- inclura dans les responsabilités de la direction des attentes qui démontrent des engagements à favoriser un milieu de travail inclusif et sécuritaire sur le plan psychologique;
- élaborera une approche globale à long terme pour améliorer l'accessibilité à la Régie, y compris un budget centralisé pour la fourniture de matériel ou de produits ergonomiques et un mécanisme de signalement des obstacles.

Sept domaines prioritaires

1. Emploi

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le domaine de l'emploi se concentre sur le recensement, l'élimination et la prévention des obstacles tout au long du cycle de vie de l'emploi. Cela comprend le recrutement, l'embauche, l'accueil et l'intégration, le maintien en poste, la formation, la gestion du rendement, l'avancement et la cessation d'emploi. Les obstacles peuvent être physiques, technologiques, comportementaux, procéduraux ou liés à la culture du milieu de travail.

Ce que la Régie a entendu

Les consultations ont permis de cerner les obstacles persistants auxquels sont confrontées les personnes handicapées à différentes étapes d'emploi. Les participants ont souligné le besoin de processus d'adaptation plus clairs et plus prévisibles, d'une plus grande sécurité psychologique et de pratiques d'accessibilité plus uniformes en matière d'embauche, d'apprentissage et de perfectionnement ainsi que de gestion quotidienne.

Engagements (2025-2028)

Pour améliorer l'expérience des employés et ses pratiques d'emploi, la Régie :

- continuera d'intégrer les principes d'accessibilité au recrutement, à l'embauche et à l'accueil et l'intégration;
- mettra en œuvre un programme de gestion de l'incapacité, y compris des améliorations au processus d'adaptation en milieu de travail;
- poursuivra la mise en œuvre du [Passeport pour l'accessibilité numérique en milieu de travail du gouvernement du Canada](#).

2. Environnement bâti

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'environnement bâti comprend les espaces physiques comme les bureaux, les salles de conférence, les entrées, les voies d'accès, la signalisation, les systèmes d'urgence et tous les éléments structuraux qui influent sur l'accès sécuritaire, indépendant et équitable. Les obstacles peuvent être d'ordre architectural, sensoriel, organisationnel ou liés à la conception et à l'entretien. La Régie respecte la [norme CSA B651 intitulée Conception accessible pour l'environnement bâti](#).

Ce que la Régie a entendu

Les consultations ont permis de cerner plusieurs problèmes physiques et sensoriels qui limitent la participation pleine et égale des employés et des visiteurs handicapés. Les participants ont relevé que la circulation dans les installations de la Régie peut être difficile pour les personnes ayant des besoins en lien avec des difficultés de mobilité, visuelles ou sensorielles. Ils ont insisté sur la nécessité d'une orientation particulière plus prévisible, d'une meilleure accessibilité aux salles de conférence et d'une attention soutenue aux facteurs ergonomiques et environnementaux comme l'éclairage et le bruit. Les employés ont également demandé des renseignements plus clairs sur les voies d'accès, les entrées et les stationnements accessibles, ainsi qu'un processus plus visible pour signaler les obstacles physiques. D'autres ont souligné l'importance de disposer de procédures d'évacuation d'urgence accessibles.

Engagements (2025-2028)

Pour des installations améliorées et accessibles qui favorisent la sécurité des espaces physiques, la Régie :

- effectuera des évaluations de l'accessibilité (p. ex., accessibilité physique, accessibilité sensorielle et préparation aux situations d'urgence), en tenant compte des normes d'accessibilité nationales ou fédérales, avec la participation d'employés handicapés;
- élaborera et maintiendra un plan pour éliminer les obstacles physiques et sensoriels cernés, en accordant la priorité aux zones à forte incidence, comme les entrées, les espaces de réunions, l'orientation particulière et les aires communes;
- améliorera l'accessibilité des salles de conférence : disposition du mobilier, voies d'accès claires et dégagées, et utilisation normalisée de commandes audiovisuelles accessibles;
- améliorera les pratiques et les produits de communication liés aux procédures d'urgence et d'évacuation;
- continuera d'offrir des évaluations ergonomiques aux employés.

3. Technologies de l'information et des communications

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les technologies de l'information et des communications (« TIC ») comprennent les logiciels, le matériel, les outils numériques, les applications, les documents électroniques et les plateformes de communication. L'accessibilité des TIC permet aux employés et au public d'utiliser des systèmes numériques exempts d'obstacles. La Régie respecte la [norme d'accessibilité des TIC CAN/ASC-EN 301 549:2024 et WCAG 2.1 niveau AA](#) du gouvernement du Canada.

Ce que la Régie a entendu

Les employés ont cerné plusieurs lacunes en matière d'accessibilité numérique qui touchent le travail quotidien. Certaines plateformes ne sont pas entièrement compatibles avec les technologies d'assistance, et les réunions hybrides créent des obstacles lorsque le sous-titrage, le son ou le matériel visuel ne sont pas accessibles. L'accessibilité du contenu numérique, y compris les documents et les pages SharePoint, est variable, et les directives sur les pratiques numériques inclusives ne sont pas toujours appliquées de façon uniforme. La participation précoce des employés handicapés à l'évaluation de nouveaux outils a été jugée nécessaire pour améliorer les résultats.

Engagements (2025-2028)

Pour améliorer l'accès aux outils et aux systèmes numériques, qui sont accessibles, inclusifs et compatibles avec les technologies d'assistance, la Régie :

- mobilisera les personnes handicapées dès le début de la conception des outils numériques pour assurer l'intégration des exigences en matière d'accessibilité dès le départ;
- activera et maintiendra les fonctions d'accessibilité « activées » par défaut dans toutes les technologies approuvées conformément à la norme d'accessibilité des TIC.

4. Communications (par des moyens autres que les TIC)

Les communications (autres que les TIC) désignent l'information non numérique transmise sous forme écrite, verbale, visuelle ou physique, y compris les documents imprimés, la signalisation, les avis publics, les communications entre employeurs et employés et les renseignements destinés à la clientèle. Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les communications doivent être accessibles, compréhensibles et inclusives. La Régie respecte la [norme sur le langage clair CAN/ASC-3.1:2025](#), la *Politique sur les communications et l'image de marque* du gouvernement du Canada.

Ce que la Régie a entendu

Les participants ont indiqué que les pratiques de communication ne sont pas toujours conformes aux principes du langage clair et que ce ne sont pas tous les formats qui sont accessibles aux personnes ayant des troubles visuels, cognitifs, d'apprentissage ou de communication. Certains documents imprimés et certaines signalisations manquent de contraste ou ne sont pas suffisamment accessibles. Les employés ont aussi fait état de difficultés à obtenir des communications en temps opportun sur des supports de substitution lors de situations opérationnelles ou d'urgence.

Engagements (2025-2028)

Afin d'améliorer l'accès à des produits de communication clairs et équitables sur tous les supports écrits, verbaux et physiques, pour les employés et le public, la Régie :

- continuera d'intégrer des exigences en matière de langage clair à tous les documents de communication, en se conformant à la norme [CAN/ASC-3.1:2025](#) et aux normes de communication fédérales;
- mettra en œuvre un processus clair pour demander des supports de substitution pour tous les produits de communication, afin d'assurer la conformité aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*;
- élaborera des directives et offrira de la formation sur la rédaction accessible, la conception claire et les pratiques de communication inclusive.

5. Acquisition de biens, de services et d'installations

L'approvisionnement désigne l'acquisition de biens, de services et d'installations nécessaires aux activités de la Régie. Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les processus d'approvisionnement doivent intégrer des exigences, des critères et des mesures d'évaluation en matière d'accessibilité. La Régie respecte les directives du gouvernement du Canada en matière d'approvisionnement, la norme sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications, la norme [CAN/ASC-EN 301 549:2024](#) (pour les produits et services des TIC) et les considérations relatives à l'accessibilité de la norme [CSA/ASC B651-18](#) (pour les achats liés à l'environnement bâti).

Ce que la Régie a entendu

Les participants à la consultation ont souligné l'importance de veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée aux décisions d'approvisionnement et aux critères d'évaluation dès le départ. Les employés ont relevé que les facteurs liés à l'accessibilité devraient être pris en compte de façon uniforme lors de l'acquisition d'outils numériques, de matériel de bureau, de mobilier, de matériel de communication et de services. Ils voulaient aussi mieux comprendre comment les employés peuvent demander des options accessibles au moyen de mécanismes d'approvisionnement établis.

Engagements de la Régie (2025-2028)

Afin d'assurer une approche uniforme et fondée sur des normes pour l'approvisionnement en biens et services accessibles aux employés et au public, la Régie :

- continuera de demander l'inclusion de facteurs liés à l'accessibilité à toutes les étapes du processus d'approvisionnement;
- mettra en œuvre, dans la mesure du possible, des étapes visant à vérifier les allégations d'accessibilité des fournisseurs dans le processus d'approvisionnement;
- mobilisera les personnes handicapées, s'il y a lieu, l'évaluation de la convivialité et de l'accessibilité des produits, outils ou équipements avant leur acquisition.

6. Conception et prestation des programmes et services

Ce domaine prioritaire traite de la façon dont les organisations conçoivent, exécutent et améliorent continuellement les programmes et les services pour s'assurer qu'ils sont accessibles à tous les utilisateurs. En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, les programmes et les services doivent être conçus de manière à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les personnes handicapées.

Ce que la Régie a entendu

Les participants ont insisté sur la nécessité d'une conception et d'une prestation uniformes et accessibles des programmes et services internes de la Régie, ce qui a été le point central de la consultation. Les commentaires ont fait ressortir des possibilités d'amélioration de la documentation, des formulaires, des exigences administratives et des documents de communication afin d'en assurer la facilité d'utilisation pour les personnes handicapées. Les commentaires fournis dans ce domaine sont pris en compte dans d'autres domaines du présent plan, notamment en ce qui concerne l'utilisation d'un langage clair, les supports de substitution et la clarté des points de contact.

Engagements de la Régie (2025-2028)

Les engagements relatifs à la conception et à la prestation de programmes et de services, comme l'amélioration des programmes et des processus internes, sont pris en compte dans les domaines prioritaires du plan, soit l'emploi, l'environnement bâti, les communications ainsi que les TIC.

7. Transports

Selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le domaine prioritaire des transports vise à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles liés à la circulation des personnes au sein des milieux de travail et entre ceux-ci. Pour la Régie, cela comprend les déplacements des employés, l'accessibilité des arrangements de transport pour les déplacements professionnels et l'accès aux installations hors site ou aux lieux externes. Bien que le [Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées](#) s'applique principalement aux fournisseurs de services de transport sous réglementation fédérale, ce règlement oriente les pratiques exemplaires en matière de planification des options d'hébergement et de transport accessibles pour les employés en déplacement du gouvernement, au besoin, pour des raisons de santé ou d'invalidité.

Ce que la Régie a entendu

Les employés ont souligné le besoin d'une plus grande clarté et prévisibilité dans le soutien lié au transport, en particulier pour les personnes atteintes de handicaps moteurs, sensoriels ou épisodiques. Certains employés ont fait état de difficultés à composer avec les arrangements en matière de transport lors de déplacements professionnels ou lorsqu'ils assistaient à des réunions, à des formations ou à des activités de mobilisation du public à l'extérieur du lieu de travail. Les participants ont également souligné l'importance de fournir des directives sur les déplacements accessibles, de veiller à ce que les arrangements de transport tiennent compte de l'accessibilité dès le départ et d'améliorer la disponibilité d'options accessibles lors de la planification d'événements ou de réunions dans des lieux externes.

Engagements de la Régie (2025-2028)

Pour favoriser le transport accessible et la mobilité exempte d'obstacles pour les employés de la Régie et les visiteurs, la Régie :

- élaborera et diffusera des directives, des outils et des ressources de soutien internes clairs à l'intention des employés et des gestionnaires afin de faciliter l'accès à des options d'hébergement et de transport pour les employés en déplacement du gouvernement, au besoin, pour des raisons de santé ou d'invalidité;
- recueillera les commentaires des employés handicapés afin de cerner les obstacles liés au transport qui entravent les déplacements professionnels et les utiliser pour améliorer continuellement les politiques et les pratiques;
- continuera de donner de la formation sur l'évaluation des dangers aux employés et aux gestionnaires pour les sensibiliser au soutien en matière d'accessibilité lorsqu'ils se déplacent pour le compte du gouvernement.

Mesure du progrès

La Régie publiera des rapports annuels d'avancement décrivant les mesures prises et leur incidence, ainsi que les initiatives en cours. Nous surveillerons continuellement la mise en œuvre, consulterons les personnes handicapées pour cerner les obstacles et réviserons les engagements pour répondre aux besoins émergents.

Conclusion

Le plan sur l'accessibilité 2025-2028 de la Régie représente une étape importante vers la création d'une organisation exempte d'obstacles, où l'accessibilité est intégrée dans chaque politique, programme et service. Misant sur les progrès réalisés au cours du cycle 2023-2025, ce plan s'attaque aux obstacles cernés lors de consultations constructives avec les employés, en particulier les personnes handicapées, les syndicats et les spécialistes fonctionnels.

Guidé par des principes de conception inclusifs, le plan établit des engagements clairs et réalisables dans les sept domaines prioritaires : emploi, environnement bâti, TIC, communications, approvisionnement, conception de programmes et de services et transports. La Régie s'engage à prendre des mesures quantifiables, comme l'amélioration des processus d'adaptation, l'amélioration des environnements physiques et numériques, l'intégration de normes sur le langage clair, l'adoption de pratiques d'accessibilité dans les activités quotidiennes et la participation continue des personnes handicapées à la conception des processus et des programmes.

Grâce à la collaboration, à la transparence et à des efforts soutenus, la Régie continuera de faire progresser la vision du gouvernement du Canada d'un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Annexe – Glossaire des termes clés

Conception accessible : Processus de création d'environnements, d'outils, de services et de systèmes pouvant être utilisés par de nombreuses personnes, sans égard à leur handicap.

Source : CSA B651 Conception accessible pour l'environnement bâti. EN 301 549.

Support accessible : Support permettant aux personnes handicapées d'accéder à de l'information, notamment en braille, en gros caractères, en format HTML, en format PDF accessible, en format audio et dans d'autres formats, selon les délais prescrits par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Source : Article 69 de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Directive du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (« SCT ») sur les supports de substitution.

Mesures d'adaptation : Modification ou ajustement visant à éliminer les obstacles qui empêchent un employé d'exercer ses fonctions ou d'accéder au lieu de travail sur un pied d'égalité.

Source : Articles 2 et 5 de la Loi canadienne sur les droits de la personne –Jurisprudence relative à l'obligation d'adaptation.

Obstacle : Tout ce qui nuit à la participation pleine et égale des personnes handicapées, y compris les obstacles physiques, technologiques, comportementaux, informationnels, culturels et systémiques.

Source : Article 2 de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Environnement bâti : Les espaces physiques utilisés par les employés ou le public, y compris les bureaux, les salles de conférence, les entrées, les toilettes, les ascenseurs et les voies d'urgence.

Source : CSA B651 Conception accessible pour l'environnement bâti.

Accessibilité numérique : Conception et développement inclusifs d'outils, de plateformes, de sites Web et de documents numériques pour assurer la compatibilité avec les technologies d'assistance.

Source : EN 301 549. WCAG 2.1 niveau AA. Politique sur les services et le numérique.

Handicap : Toute déficience ou limitation fonctionnelle qui a une incidence sur la pleine participation à la société, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, de communication, sensorielle, d'apprentissage ou épisodique.

Source : Article 2 de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Cycle de vie de l'emploi : Toutes les étapes d'emploi, du recrutement à la cessation d'emploi.

Source : CAN/ASC 1.1 Norme d'accessibilité en matière d'emploi (2024).

Limitation fonctionnelle : Réduction de la capacité d'une personne à accomplir des tâches en raison d'un handicap, qui peut fluctuer au fil du temps.

Source : Article 2 de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Analyse comparative entre les sexes plus (« ACS Plus ») : Approche analytique qui évalue les incidences différentielles des politiques, programmes ou pratiques sur divers groupes en fonction de facteurs identitaires intersectionnels.

Source : Cadre d'ACS Plus du gouvernement du Canada.

Technologies de l'information et des communications (« TIC ») : Systèmes numériques, logiciels, matériel, sites Web et outils de communication.

Source : EN 301 549 Exigences d'accessibilité pour les produits et services des TIC.

Rien sur nous sans nous : Principe selon lequel les personnes handicapées doivent participer de façon significative aux décisions qui les touchent.

Source : Principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies.

Langage clair : Rédaction claire, concise et facile à comprendre dès la première tentative.

Source : CAN/ASC 3.1 Norme sur le langage clair (à venir). Directive du SCT sur le langage clair.

Sécurité psychologique : Environnement de travail où les personnes se sentent à l'aise pour exprimer leurs préoccupations, divulguer leur handicap et demander des mesures d'adaptation sans crainte de représailles.

Source : Norme nationale du Canada pour la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (CSA Z1003).

Obstacles systémiques : Obstacles créés par des politiques, pratiques ou normes qui désavantagent involontairement les personnes handicapées.

Source : Article 2 de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Directive sur la discrimination systémique de la LCDP.

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail : Outil volontaire du SCT qui documente les besoins et les solutions d'un employé en matière d'accessibilité pour appuyer des processus d'adaptation plus rapides et plus uniformes.

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada – Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail