

Plan d'accessibilité 2026-2028

Transports Canada 2026-2028

Notre ministère s'engage à créer un environnement inclusif et sans obstacle pour ses employés et ses clients. Ce plan d'accessibilité décrit les obstacles identifiés et les mesures qui seront prises pour les éliminer et les prévenir, dans le but de favoriser une participation équitable pour tous.

Also available in English under the title : Accessibility plan 2026-2028

Transports Canada donne l'autorisation de copier ou de reproduire le contenu de la présente publication pour un usage personnel et public mais non commercial. Les utilisateurs doivent reproduire les pages exactement et citer Transports Canada comme source. La reproduction ne peut être présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite avec l'aide ou le consentement de Transports Canada.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire des pages de cette publication à des fins commerciales, veuillez compléter le formulaire Web suivant :

<https://tc.canada.ca/fr/services-generaux/demande-affranchissement-droit-auteur>

Ou communiquer avec : TCcopyright-droitdauteurTC@tc.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2025.

Cat. No. T1-37F-PDF (fichier PDF, français)

ISSN 2817-1268

Cat. No. T1-37E-PDF (fichier PDF, anglais)

ISSN 2817-125X

TP 15549F

Sur cette page

- [Généralités](#)
 - [Formuler des commentaires, communiquer avec nous et médias substitués](#)
- [Message de notre sous-ministre et de notre sous-ministre déléguée](#)
- [Message des coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap de Transports Canada](#)
- [Transports Canada en un coup d'œil](#)
- [Gouvernance de l'accessibilité](#)
 - [Secrétariat du plan d'accessibilité](#)
 - [Responsables de pilier](#)
 - [Groupes de travail](#)
 - [Comités ministériels de niveau 2](#)
 - [Comité de gestion exécutif de Transports Canada](#)
 - [Coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap et de l'accessibilité](#)
- [Voie vers l'accessibilité : 2022 à 2025](#)
 - [Faits saillants](#)
 - [Défis et leçons apprises](#)
- [Résumé](#)
 - [Partie 1 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que ministère fédéral](#)
 - [Partie 2 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que fournisseur de services de transport \(dispositions de la réglementation relative à l'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*\)](#)
 - [Conclusion](#)
- [Plan d'accessibilité – partie 1 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que ministère fédéral](#)
 - [Pilier 1 : Emploi](#)
 - [Pilier 2 : Environnement bâti](#)
 - [Pilier 3 : Technologies de l'information et des communications](#)
 - [Pilier 4 : Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)
 - [Pilier 5 : Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

- [Pilier 6 : Conception et prestation de programmes et de services](#)
- [Pilier 7 : Transport](#)
- [Pilier 8 : Culture](#)
- [Plan d'accessibilité – partie 2 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que fournisseur de services de transport \(dispositions de la réglementation relative à l'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*\)](#)
 - [Contexte](#)
 - [Formation](#)
 - [Obstacle 1 : Absence d'éléments accessibles dans les aéroports](#)
 - [Obstacle 2 : Le personnel d'aéroport a peu de connaissances sur la façon d'aider adéquatement les personnes en situation de handicap.](#)
- [Consultations](#)
 - [Consultation interne](#)
 - [Consultation externe](#)
- [Conclusion](#)
- [Annexe A: Questions tirées de notre sondage auprès des employés sur l'accessibilité](#)
- [Annexe B: Questions pour la consultation externe](#)

Généralités

La représentante désignée de Transports Canada (TC) pour l'élaboration du plan d'accessibilité est Vicki Cunliffe, directrice générale des ressources humaines.

Formuler des commentaires, communiquer avec nous et médias substitués

Vous pouvez nous envoyer des commentaires sur notre plan d'accessibilité, nos rapports d'étape ou tout obstacle à l'accessibilité que vous avez rencontré à TC.

- [Formuler des commentaires en ligne](#) (de manière anonyme ou non)
- **Par courriel** : tc.accessibility-accessibilite.tc@tc.gc.ca
- **Par la poste**
 Demande d'un média substitut pour le plan d'accessibilité
 Transports Canada
 Tour C, Place de Ville
 330, rue Sparks
 Ottawa (Ontario) K1A 0N5
- **Par téléphone**

Numéro sans frais : 1-866-995-9737

Téléphone : 613-990-2309

ATS : 1-888-675-6863

- [Service de relais vidéo](#) : gratuit au Canada
- Si vous souhaitez participer d'une autre façon, communiquez avec nous en choisissant l'une des options ci-dessus.

Sur demande, nous pouvons fournir une copie de notre plan d'accessibilité ou de nos rapports d'étape dans de nombreux médias substituts dès que possible et dans les délais prévus par le *Règlement canadien sur l'accessibilité* et aux paragraphes 7(1) et 7(2) du *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*. Vous pouvez demander une copie :

- sur support imprimé;
- en gros caractères;
- en braille;
- sur support audio;
- sur un support électronique compatible avec une technologie d'adaptation.

Nous vous fournirons un média substitut dès que possible et au plus tard :

- 45 jours après la date de réception de votre demande pour le braille ou le support audio;
- 15 jours après la date de réception de votre demande pour tout autre média substitut énuméré.

Message de notre sous-ministre et de notre sous-ministre déléguée

Nous sommes très heureux de présenter le plan d'accessibilité 2026-2028 de TC. Ce plan est le résultat d'un processus de réflexion sérieux et d'un travail collectif. L'outil dresse un portrait réaliste des obstacles existants à l'accessibilité. Il officialise par ailleurs notre engagement à mettre en œuvre des mesures structurées pour éliminer ces obstacles et rendre notre culture organisationnelle plus inclusive.

Des consultations internes et externes réalisées auprès de personnes en situation de handicap, d'alliés et d'intervenants ont orienté le plan. À l'interne seulement, près de 1 400 employés ont formulé des commentaires. Le niveau d'engagement souligne la nécessité d'un changement et montre à quel point nos employés sont déterminés à contribuer à des solutions pour améliorer l'accessibilité.

Nous devons agir à la fois sur le plan individuel et à l'échelle de l'organisation. Nous sommes conscients que la véritable inclusion ne peut survenir qu'à la suite d'un profond changement de culture. Nous savons aussi que le changement en profondeur prend du temps. Pour y parvenir, il faudra que chaque employé s'attaque aux obstacles, aux lacunes et aux préjugés qui nuisent à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap. Si nous ne contribuons pas activement à

l'accessibilité, nous contribuons activement à l'exclusion. Par conséquent, nous nous attendons à ce que chaque employé participe activement à la mise en œuvre du plan.

Grâce à la mobilisation de tous, nous pouvons collectivement nous engager à mettre en œuvre le modèle social du handicap et à favoriser une culture d'empathie et de bienveillance. Grâce à des engagements concrets pour les employés de tous les échelons, nous affirmons clairement que l'accessibilité est l'affaire de tous.

Arun Thangaraj, sous-ministre, TC

Brigitte Diogo, sous-ministre déléguée, TC

Message des coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap de Transports Canada

Assumer la fonction de coresponsable du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC est à la fois un grand privilège et un défi quotidien. Au moment de la publication du plan d'accessibilité, nous aurons assumé cette fonction depuis un peu plus d'un an.

Notre communauté est forte, diversifiée et pleine de talents. Les membres de notre réseau contribuent à rendre notre milieu de travail plus inclusif pour tous, et notre comité directeur travaille avec acharnement pour accomplir les engagements du réseau. Cependant, un bon nombre de nos collègues en situation de handicap ont vécu des expériences difficiles, la majorité d'entre elles étant liées à leurs demandes de mesures d'adaptation. Certains d'entre eux sont en détresse, et d'autres ne savent plus trop vers qui se tourner pour obtenir de l'aide.

Au Ministère, plusieurs collègues ont démontré leur volonté de contribuer au changement vers un ministère des Transports inclusif et accessible, et d'en faire partie. Au cours de la dernière année, un bon nombre d'entre eux ont participé activement à l'avancement de nos priorités ou au soutien de nos événements. Afin de poursuivre le travail, nous avons eu des discussions transparentes avec des partenaires clés de la haute direction, mettant en lumière les expériences vécues de nos membres et les données détaillées tirées des consultations.

Nous avons encore beaucoup de chemin à faire pour que notre ministère incarne les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, y compris le modèle social du handicap. Nos réussites les plus importantes sont que nous reconnaissons, avec tous les partenaires, les problèmes systémiques qui doivent être réglés et que nous nous entendons sur les principales mesures à prendre pour les régler.

Le plan officialise les engagements importants mentionnés et constitue un grand pas dans la bonne direction. Nous continuerons de travailler sans relâche avec nos membres et nos partenaires pour assurer la mise en œuvre des engagements. Nous allons continuer de répéter que le problème n'est pas

nos membres, mais nos systèmes. Au bout du compte, nous voulons créer un milieu de travail accessible où les personnes en situation de handicap se sentent non seulement bien, mais où elles peuvent y contribuer à leur plein potentiel.

Erika Kirsten Easton et Christina Richard

Coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC

Transports Canada en un coup d'œil

Un réseau de transport performant profite à tout Canadien qui se déplace en voiture, en autobus, en train, en avion ou en bateau. Ce réseau qui relie nos collectivités est à la base de la réussite et de la croissance économiques du Canada.

TC élabore et supervise les politiques et les programmes de transport du gouvernement du Canada (GC) afin que les Canadiens puissent avoir accès à un réseau de transport qui est :

- sûr;
- vert et innovant;
- efficace.

Nous travaillons à l'atteinte des objectifs ci-dessus en :

- proposant des politiques, des lois et des règlements et en les mettant à jour;
- effectuant des inspections, en appliquant les règles et les lois et en inspectant l'équipement, les opérations et les installations de l'industrie du transport;
- fournissant du financement à des organismes pour des projets qui améliorent le réseau de transport, y compris des projets de sécurité ainsi que des projets de nouvelles technologies et écologiques.

Bien que nous ne soyons pas directement responsables de l'ensemble des éléments du réseau ou des modes de transport, nous jouons un rôle de premier plan pour veiller à ce que tous les éléments du réseau de transport fonctionnent ensemble efficacement. À cet égard, nous collaborons avec des groupes, notamment les Autochtones, l'industrie, les gouvernements provinciaux et territoriaux et les partenaires internationaux.

Dans le cadre de notre portefeuille, nous sommes propriétaires et exploitants de petits aéroports, de sorte que nous sommes considérés comme un fournisseur de services de transport. Cela signifie que nous devons respecter le [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) et la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Nous avons organisé notre plan d'accessibilité en deux parties pour tenir compte de cette réalité.

TC compte environ 6 600 employés au pays, soit à notre administration centrale, à Ottawa, et dans nos cinq régions, à savoir l'Atlantique, le Québec, l'Ontario, les Prairies et le Nord ainsi que le Pacifique.

En date du 2 décembre 2025, 632 employés s'identifiaient comme étant en situation de handicap. Étant donné le taux de représentation prévu de 772, il y a donc un écart de 140.

Gouvernance de l'accessibilité

Relevant directement du sous-ministre, le directeur général des ressources humaines est chargé de surveiller le plan d'accessibilité de TC et d'en faire rapport. Plusieurs groupes l'appuient.

Secrétariat du plan d'accessibilité

- Le rôle du secrétariat consiste à appuyer les responsables de pilier dans l'élaboration du plan d'accessibilité et des rapports d'étape de TC.
- Le secrétariat :
 - fournit des conseils sur l'accessibilité;
 - établit les livrables cibles;
 - crée des modèles;
 - organise des réunions mensuelles avec les chefs de pilier;
 - coordonne et regroupe les plans d'accessibilité et les rapports d'étape des piliers aux fins de publication.

Responsables de pilier

- Les responsables de pilier sont des cadres supérieurs à l'échelon du directeur général ou du sous-ministre adjoint qui sont des experts en la matière et qui sont responsables d'au moins un des piliers du plan d'accessibilité. Les piliers reflètent les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les domaines prioritaires définis dans le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*. Nous avons ajouté un pilier sur la culture, car le changement de notre culture de travail est essentiel pour réaliser des progrès à l'égard de tous les piliers.
- Les responsables de pilier sont chargés d'élaborer, de mettre en œuvre et de surveiller les plans de leur pilier, et de faire rapport sur leur état d'avancement.

Groupes de travail

- Sous l'autorité de leur responsable de pilier, les groupes de travail sur le plan d'accessibilité :
 - évaluent l'état actuel des politiques, des programmes, des pratiques et des services de leur pilier afin de cerner les obstacles à l'accessibilité;
 - élaborent des questions d'enquête aux fins des consultations avec les personnes en situation de handicap;
 - mettent au point des mesures pour éliminer les obstacles; établissent des indicateurs de rendement mesurables; et fixent un échéancier d'achèvement;
 - déterminent les données que nous utiliserons pour mesurer nos progrès dans l'élimination des obstacles à l'accessibilité.

Comités ministériels de niveau 2

- Divers membres de comités de niveau 2 formulent des commentaires sur le plan du Ministère. Ils offrent des conseils indépendants et remettent en question les idées pour s'assurer que les décisions servent au mieux les intérêts de l'ensemble de l'organisation.

Comité de gestion exécutif de Transports Canada

- Dirigé par le sous-ministre, ce comité ministériel de niveau 1 fournit une orientation stratégique et harmonise les politiques pour s'assurer que les priorités clés sont respectées et que les ressources du Ministère sont gérées de façon responsable.
- Le comité établit l'orientation générale et les priorités en matière de politiques, de programmes et de questions législatives et réglementaires; et il fournit une orientation et prend des décisions sur la planification ministérielle et la production de rapports.

Coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap et de l'accessibilité

- Les coresponsables du réseau aident à faire en sorte que les employés en situation de handicap aient accès à une communauté inclusive, solidaire, qui favorise l'autonomie et qui promeut :
 - l'équité;
 - l'inclusion des personnes en situation de handicap;
 - un milieu de travail accessible et exempt d'obstacles;
 - une culture de bienveillance;
 - une meilleure connaissance des besoins et des points de vue des personnes en situation de handicap au Ministère.

Voie vers l'accessibilité : 2022 à 2025

Notre plan d'accessibilité pour 2022-2025 nous a aidés à réaliser des progrès en matière d'accessibilité au sein de notre organisation. Même si le processus a entraîné certains défis à relever, il nous a permis de réaliser des progrès et de réaffirmer notre engagement continu à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion. L'accessibilité est un parcours continu; et nous demeurons déterminés à poursuivre le travail et à continuer de nous améliorer.

Faits saillants

Tout au long de la mise en œuvre de notre premier plan d'accessibilité, nous avons pris des mesures pour identifier et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans huit domaines prioritaires, ce qui nous a aidés à progresser vers une accessibilité par défaut. En voici quelques faits saillants.

- Entre avril 2021 et mars 2024, TC a embauché 202 nouveaux fonctionnaires qui s'identifient comme personnes en situation de handicap.
- Nous sommes en train de mettre sur pied un centre d'expertise sur les mesures d'adaptation à l'égard des employés. Une fois pleinement opérationnels, les employés et les gestionnaires

auront accès à des experts en la matière, à des processus, des ressources et des outils communs pour gérer les mesures d'adaptation selon une approche axée sur la personne.

- En date de 2022, nous avons évalué l'état d'accessibilité de dix de nos installations avec l'aide de la Fondation Rick Hansen (FRH) et prévoyons poursuivre le travail. En réponse aux constatations de ces évaluations, nous avons installé des dispositifs d'assistance dans certains de nos bureaux, comme des portes à poussoir et des panneaux d'orientation en braille, et créé des voisinages dans certains espaces de travail qui sont accessibles par défaut.
- Notre Groupe des services et du numérique travaille à rendre les environnements, les outils et les services numériques plus inclusifs et plus faciles à utiliser pour les employés et les Canadiens en :
 - ajoutant des fonctions comme le sous-titrage en direct à des plateformes comme Microsoft Teams pour rendre les réunions plus accessibles;
 - utilisant des cadres d'accessibilité par défaut pour s'assurer que l'inclusion est prise en compte à chaque étape du développement des applications et de l'élaboration des services;
 - trouvant des façons de sensibiliser les gens à l'importance de rendre les outils de tous les jours plus accessibles, comme modifier la police et la taille de police standards et ajouter les fonctions de sous-titrage et de transcription en direct.
- Notre premier ombuds a été nommé en 2025. Le poste suppose la création et la direction du bureau de l'ombuds, ainsi que la création d'un espace sûr, confidentiel et impartial vers lequel les employés peuvent se tourner pour résoudre des problèmes en milieu de travail.

Défis et leçons apprises

Créer notre premier plan d'accessibilité nous a aidés à en apprendre davantage sur les différents domaines de travail de TC. Pour notre premier plan, nous avons formé un groupe de travail national sur l'accessibilité. Le groupe comprenait des gens de chaque région et de chacun des secteurs de responsabilité de TC.

Il a été demandé au groupe de cerner les obstacles et de suggérer des façons de les éliminer. Les Ressources humaines (RH) ont dirigé le projet et ont été chargées d'élaborer et de mettre en œuvre le plan. À la suite du premier plan et des premiers rapports d'étape, nous avons constaté qu'il fallait des règles et une structure plus claire.

Pour le plan 2026-2028, des experts de chaque sujet dirigent maintenant les travaux et sont responsables de chaque pilier du plan. L'équipe des RH joue maintenant un rôle de soutien en tant que Secrétariat du plan d'accessibilité.

L'un des défis que nous devons encore relever est la complexité de devenir pleinement accessible. De nombreuses personnes participent au travail, et tous les employés doivent acquérir les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour favoriser l'accessibilité. Pour un bon nombre d'entre nous, la courbe d'apprentissage a été abrupte. Il faudra du temps pour utiliser ces connaissances dans l'ensemble de nos politiques, programmes et services. Les connaissances continueront de s'améliorer à mesure que nous travaillons à rendre TC entièrement accessible.

TC est différent de bien d'autres organismes fédéraux. Comme d'autres, nous devons respecter les règles de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Toutefois, comme nous sommes propriétaires et exploitants de petits aéroports, nous sommes également considérés comme un fournisseur de services de transport. Cela signifie que nous devons également respecter le *Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles* de l'Office des transports du Canada. Compte tenu des leçons que nous avons tirées de notre premier plan, le plan actuel comporte deux parties distinctes, lesquelles reflètent nos deux rôles différents.

Résumé

Le but de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040. Cela suppose que les organisations sous réglementation fédérale doivent créer un plan pour cerner les obstacles à l'accessibilité dans leurs programmes, politiques, pratiques et services. Ces plans devraient également expliquer comment ils élimineront et préviendront les obstacles. La première partie de notre plan comprend huit domaines prioritaires clés :

- emploi;
- environnement bâti;
- technologies de l'information et des communications;
- communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- acquisition de biens, de services et d'installations;
- conception et prestation de programmes et de services;
- transport;
- culture.

Comme nous sommes propriétaires et exploitants de petits aéroports, nous sommes considérés un fournisseur de services de transport. Cela signifie que nous devons respecter les exigences du [*Règlements sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles*](#) et des [*Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience*](#). Par conséquent, la partie 2 de notre plan porte sur nos responsabilités en matière d'accessibilité en tant que fournisseur de services de transport.

Notre plan d'accessibilité pour 2022-2025 a été notre première tentative de mettre en œuvre les objectifs d'accessibilité du Ministère. Il énumérait certains obstacles et précisait comment nous avions l'intention d'améliorer l'accessibilité. Depuis 2022, de nouvelles directives du Secrétariat du Conseil du Trésor et des attentes plus claires nous ont aidés à améliorer notre plan d'accessibilité 2026-2028. Ces améliorations sont les suivantes :

- énoncé des obstacles clairement formulé;
- lien direct entre les mesures et la réduction ou l'élimination des obstacles;
- ajout d'indicateurs de rendement mesurables, y compris les sources de données;
- ajout d'échéanciers clairs pour l'achèvement des travaux.

Les changements mentionnés ont bonifié notre plan d'accessibilité et l'ont rendu plus facile à comprendre. Ils nous aident en outre à mieux suivre nos progrès, à demeurer responsables et à produire des résultats concrets pour les personnes en situation de handicap et tous les employés.

Lorsque nous avons parlé à des employés en situation de handicap et à leurs alliés, ceux-ci ont fait part de nombreux obstacles à l'accessibilité. Ce qui est devenu très clair, c'est que nous avons besoin d'un changement de culture majeur à TC. Une culture de bienveillance et d'inclusion est le fondement qui soutiendra les changements à long terme.

Voici un aperçu des obstacles et des mesures qui aideront notre Ministère à continuer à progresser vers l'accessibilité par défaut.

Partie 1 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que ministère fédéral

Pilier 1 : Emploi

Notre plan vise à :

- promouvoir les possibilités d'emploi et faire de la sensibilisation;
- réduire les préjugés et éliminer les obstacles dans le processus d'embauche;
- offrir une formation sur la façon de fournir des mesures d'adaptation dans le cadre des évaluations;
- créer un programme de mentorat à l'intention des personnes en situation de handicap.

Les principales mesures sont la mise sur pied d'un centre de mesures d'adaptation et l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC. Nous voulons également utiliser des outils du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation, comme un système de gestion des cas, pour accélérer l'approbation de l'équipement et d'autres mesures d'adaptation.

Pilier 2 : Environnement bâti

Nous nous attaquons aux obstacles physiques en milieu de travail en :

- réglant la hauteur de l'équipement de secours;
- installant des portes automatiques et des capteurs sans contact;
- utilisant un éclairage modifié pour les employés sensibles à la lumière;
- ajoutant des panneaux en braille et une signalisation tactile (surélevée);
- augmentant le nombre de postes de travail ergonomiques;
- rendant les ascenseurs plus faciles à utiliser.

Des évaluations régulières sur place et des consultations avec les réseaux de personnes en situation de handicap appuient le travail.

Pilier 3 : Technologies de l'information et des communications

Nous améliorons l'accessibilité des technologies de l'information et des communications en certifiant les anciens systèmes et en nous assurant que l'accessibilité soit prévue dans la façon dont nous achetons ou concevons de nouveaux outils. Nous sensibilisons également les gens aux technologies d'adaptation, qui aident les personnes en situation de handicap. Nous devons effectuer des tests réguliers, recueillir les commentaires des utilisateurs et suivre les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Pour continuer à nous améliorer, nous fournirons également des conseils, de la formation et des examens en langage clair.

Pilier 4 : Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Tous les produits de communication internes et externes, les gabarits, les infographies, les guides de planification et les documents officiels seront mis à jour aux fins d'accessibilité et en une langue claire. Le personnel assistera à une formation obligatoire; et nous ferons le suivi des plaintes et élaborerons des directives pour veiller à ce que nous continuions de nous améliorer. Nous examinerons les vidéos et le contenu des médias sociaux pour nous assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.

Pilier 5 : Acquisition de biens, de services et d'installations

Le personnel doit prendre en compte l'accessibilité au début du processus d'approvisionnement. Les acheteurs doivent suivre une formation particulière, et nous mettrons à jour les formulaires d'approvisionnement pour y inclure des messages-guides sur l'accessibilité. Nous mettrons au point des guides de référence rapide et aurons régulièrement recours à de courts sondages pour mesurer la confiance des employés et leurs connaissances sur l'accessibilité.

Pilier 6 : Conception et prestation de programmes et de services

Nous concevrons nos services numériques de manière à respecter dès le départ les normes fédérales en matière d'accessibilité. Les programmes et les services feront l'objet d'examens sur l'accessibilité et utiliseront la rétroaction des clients pour améliorer les processus. Les employés qui conçoivent des services suivront une formation sur l'accessibilité. Nous sommes en train d'élaborer un système de gestion des cas de mesures d'adaptation afin de simplifier l'accueil et l'intégration des employés lors des mutations interministérielles.

Pilier 7 : Transport

Les problèmes récurrents ou les façons d'améliorer notre flotte de véhicules seront examinés en fonction des commentaires des utilisateurs. Nous mettrons au point des guides de référence rapide pour aider les employés à mieux comprendre les fonctions clés et les technologies embarquées dans les flottes de véhicules. Nous recommanderons l'ajout supplémentaire de places de stationnement accessibles en collaboration avec l'équipe de la gestion des biens immobiliers et veillerons à ce que les places existantes respectent les normes d'accessibilité.

Pilier 8 : Culture

Nous définirons notre engagement à l'égard d'une culture de bienveillance et d'inclusion au moyen de notre énoncé de vision, de nos engagements en matière de rendement, de nos stratégies de communication et de nos sondages réguliers. Tous les employés doivent suivre une formation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail. Nous continuerons de travailler avec les réseaux pour les personnes en situation de handicap afin d'établir un climat de confiance et de continuer à nous améliorer.

Partie 2 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que fournisseur de services de transport (dispositions de la réglementation relative à l'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*)

Le plan traite de la réglementation relative à l'accessibilité de la *Loi sur les transports au Canada*, y compris la mise à jour de la signalisation, des plans d'évacuation, des éléments des toilettes et de la formation du personnel des aéroports dont TC est propriétaire et qu'il exploite.

Conclusion

La forte mobilisation à l'égard de la création de notre plan d'accessibilité 2026-2028 et l'engagement déjà démontré par toutes les personnes concernées sont déjà une grande réalisation. Cela témoigne d'un véritable esprit d'équipe et d'un réel dévouement.

La voie à emprunter pour réussir la mise en œuvre du plan est très claire. Le présent document décrit ce qui est attendu de chacun, y compris les obstacles que nous devons surmonter, les mesures à prendre pour les éliminer ou les réduire, la façon dont nous mesurerons les progrès, qui est responsable, d'où proviendront les données et à quelle fréquence nous les examinerons.

Le plan est l'occasion pour chaque employé de TC de participer, d'agir et de contribuer à créer un vrai changement.

Plan d'accessibilité – partie 1 : Comment nous nous acquittons de nos responsabilités en tant que ministère fédéral

La partie 1 de notre plan d'accessibilité explique comment nous répondons aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de son règlement d'application. Elle porte sur sept piliers, qui reflètent les domaines prioritaires de la loi. Nous avons ajouté un huitième pilier (culture) parce que l'évolution

des attitudes et des comportements à tous les échelons (employés, gestionnaires et cadres supérieurs) est essentielle pour créer un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles.

Pilier 1 : Emploi

Responsable : Directrice générale des ressources humaines

Contexte

L'équipe des ressources humaines (RH) joue un rôle clé dans le soutien des objectifs de notre organisation. Elle aide à harmoniser les pratiques des RH avec les objectifs opérationnels tout en contribuant aux progrès en matière d'accessibilité, d'équité, de diversité et d'inclusion.

Dans le cadre du plan, les RH ont mis l'accent sur la recherche et l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap dans les sept phases du cycle de vie d'emploi.

- Recrutement
- Embauche
- Accueil et intégration
- Maintien en poste
- Perfectionnement professionnel
- Gestion du rendement
- Départ du personnel

L'objectif à long terme du pilier de l'emploi est le suivant :

- les personnes en situation de handicap voient TC comme un employeur de choix;
- les personnes en situation de handicap peuvent accéder à un emploi et atteindre leur plein potentiel, et leurs compétences sont valorisées et conservées;
- les employés en situation de handicap obtiennent le soutien professionnel dont ils ont besoin;
- les gestionnaires offrent des mesures d'adaptation, favorisent l'inclusion et soutiennent l'accessibilité à chaque étape de l'emploi.

Gouvernance

Sous la direction du responsable du pilier de l'emploi, un groupe de travail a été formé avec des membres de l'ensemble des RH. Il comprenait des représentants des groupes suivants :

- Gestion de l'effectif;
- Programmes et services en milieu de travail;
- Orientations stratégiques et systèmes RH;
- Relations de travail et mesures d'adaptation pour les employés;
- Équipe d'action sur la diversité et l'inclusion.

Le groupe de travail s'est réuni chaque mois et au besoin pour élaborer le plan. Il a cerné les obstacles en examinant les politiques, les programmes, les pratiques et les services des RH. Il a aussi utilisé les commentaires recueillis lors des consultations menées conjointement par le Secrétariat du plan d'accessibilité et le Groupe des communications.

Bien que tous les obstacles sont importants, une étude de faisabilité a aidé à déterminer lesquels pourraient être écartés pendant la période visée par le plan. Nous continuerons d'assurer un suivi des obstacles que nous n'avons pas inclus et nous les éliminerons à l'avenir.

1.1 Obstacle : Les offres d'emploi ne sont pas présentées aux personnes en situation de handicap et ne fournissent pas de renseignements sur les mesures d'adaptation.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Créer un inventaire des réseaux et des organismes de personnes en situation de handicap qui aident les personnes en situation de handicap afin de promouvoir les possibilités d'emploi et accroître les efforts de diffusion externe.
- Consulter les intervenants pour améliorer l'information sur les mesures d'adaptation existantes dans les annonces d'emploi afin de s'assurer que les candidats comprennent quelles mesures de soutien sont disponibles pendant le processus de dotation.
- Réviser la langue utilisée pour offrir des mesures d'adaptation tout au long des processus annoncés; et recommander des améliorations mettant l'accent sur une langue simple et inclusive.

Comment nous mesurons le rendement

- Créer un répertoire des réseaux et des organismes qui soutiennent les personnes en situation de handicap.
- Faire le suivi du nombre d'annonces d'emploi communiquées aux réseaux ou aux organismes.
- Rendre compte des résultats des consultations.

Qui est responsable

- Gestion de l'effectif

Source des données

- Gestion de l'effectif

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- En continu

1.2 Obstacle : Les processus de nomination peuvent comporter des préjugés et des obstacles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Offrir de la formation sur les mesures d'adaptation en matière d'évaluation dans le cadre des processus de dotation.
- Trouver des options de formation pour s'assurer que les processus de dotation sont accessibles et adaptables par défaut; et utiliser le modèle social du handicap.
- Mettre en œuvre un système de surveillance pour cerner les obstacles concernant les offres d'emploi et les nominations intérimaires.

Indicateurs de rendement mesurables

- Suivre le nombre de participants.
- Des options de formation sont élaborées compte tenu de l'approche d'accessibilité par défaut.
- Notre programme de surveillance de la dotation assure un suivi des offres d'emploi et des nominations intérimaires afin de cerner les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap.

Qui est responsable

- Gestion de l'effectif

Source des données

- Gestion de l'effectif

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

1.3 Obstacle : Les lettres d'offre d'emploi ne contiennent pas beaucoup de renseignements sur les mesures d'adaptation ou l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Ajouter un énoncé sur les mesures d'adaptation en milieu de travail dans les lettres d'offre d'emploi.

Indicateurs de rendement mesurables

- Rédiger des lettres d'offre d'emploi en y ajoutant un énoncé sur les mesures d'adaptation en milieu de travail.

Qui est responsable

- Gestion de l'effectif, avec contenu du centre d'expertise sur les mesures d'adaptation

Source des données

- Gestion de l'effectif, avec contenu du centre d'expertise sur les mesures d'adaptation

Fréquence de la collecte des données

- Tous les trois ans

Échéancier à respecter

- Hiver 2026

1.4 Obstacle : Les produits d'apprentissage sur TC Campus peuvent ne pas être exempts d'obstacles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer et promouvoir le Guide des normes d'accessibilité pour tout le nouveau contenu de formation sur TC Campus.
- Effectuer un examen complet de la formation et du matériel actuels sur TC Campus au chapitre de l'accessibilité.

Indicateurs de rendement mesurables

- Année 1 : Élaborer le guide.
- Faire le suivi du nombre de nouveaux produits de formation qui sont conformes au Guide des normes d'accessibilité.
- Faire le suivi du matériel de formation sur TC Campus qui est examiné.
 - % – Année 1
 - % – Année 2
 - % – Année 3
- Faire le suivi des commentaires des apprenants sur les obstacles qui existent dans le matériel de formation.

Qui est responsable

- Orientations stratégiques et systèmes RH
- Direction de la formation technique intégrée multimodale

Source des données

- Apprentissage (TC Campus)
- Tous les intervenants sur TC Campus (Formation technique intégrée multimodale, Programmes, Finances, etc.)

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

1.5 Obstacle : Manque de formation ou d'options de carrière pour les personnes en situation de handicap.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Créer un programme de mentorat à l'intention des personnes en situation de handicap.

Indicateurs de rendement mesurables

- Nombre de jumelages de mentorat

Qui est responsable

- Réseau pour les personnes en situation de handicap

Source des données

- Réseau pour les personnes en situation de handicap

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

1.6 Obstacle : Les processus d'accueil et d'intégration peuvent ne pas être exempts d'obstacles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer et mettre à jour du matériel et des procédures d'accueil et d'intégration, y compris des formats alternatifs, pour s'assurer qu'ils sont accessibles par défaut.

Indicateurs de rendement mesurables

- Faire le suivi du nombre d'obstacles repérés et écartés.
- Analyser et comparer les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF).
- Faire des sondages éclairs pour mesurer la satisfaction des employés.

Qui est responsable

- Orientations stratégiques et systèmes RH

Source des données

- Orientations stratégiques et systèmes RH

Fréquence de la collecte des données

- Tous les trois ans

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

1.7 Obstacle : Les employés et les gestionnaires ne comprennent pas les mesures d'adaptation et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- À l'aide des outils du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation, créer une section sur l'intranet de TC qui comprend des outils, des ressources et des directives sur les mesures d'adaptation et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (dans le contexte du modèle social du handicap) à l'intention de tout le personnel.
- Communiquer avec les employés et les gestionnaires deux fois par année pour leur rappeler leurs responsabilités liées à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Utiliser les outils du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation pour aider les gestionnaires et les employés à mieux comprendre les mesures d'adaptation et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le contexte du modèle social du handicap. Cela comprend l'introduction d'un robot conversationnel et d'un outil de gestion des cas.

Indicateurs de rendement mesurables

- Suivre le nombre de visites du coin d'information.
- Résultats du SAFF liés à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Sondage éclair annuel (conformément aux communications avec personnel).
- Suivre le nombre d'utilisateurs du robot conversationnel.
- Suivre le nombre de demandes de mesures d'adaptation présentées au moyen de l'outil de gestion des cas.
- Suivre le temps moyen pour remplir une demande de mesures d'adaptation à l'aide des outils mentionnés.

Qui est responsable

- Relations de travail et mesures d'adaptation pour les employés
- Groupe des communications
- Groupe des services et du numérique

Source des données

- Secrétariat du plan d'accessibilité
- Centre d'expertise sur les mesures d'adaptation

- Groupe des services et du numérique (robot conversationnel)
- Groupe des communications (trafic Web)

Fréquence de la collecte des données

- Chaque trimestre (sondage éclair)

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- En continu; mobilisation des gestionnaires et des employés
- 29 septembre 2025 : lancement du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation et disponibilité des outils de la phase 1
- Hiver ou printemps 2026 : robot conversationnel et outil de gestion des cas

1.8 Obstacle : Le manque de fonds pour l'acquisition de l'équipement retarde la mise en œuvre de solutions accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Affecter des ressources à un fonds central pour des mesures d'adaptation et en faire la promotion afin d'acquérir de l'équipement lié aux mesures d'adaptation, à l'accessibilité et à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (Projet d'amélioration des mesures d'adaptation).
- Créer et lancer un système de gestion des cas pour simplifier et accélérer l'achat et la prestation de pièces d'équipement (Projet d'amélioration des mesures d'adaptation).

Indicateurs de rendement mesurables

- Faire le suivi des demandes de financement au moyen du budget centralisé.
- Examiner les données provenant du système de gestion des cas afin d'envisager la revue des processus en place qui constituent des obstacles aux mesures d'adaptation.

Qui est responsable

- Relations de travail et mesures d'adaptation pour les employés

Source des données

- Centre d'expertise sur les mesures d'adaptation
- Système de gestion des cas liés à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation

Fréquence de la collecte des données

- Chaque trimestre

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- En continu

1.9 Obstacle : Manque de soutien des employés dans le cadre du processus d'adaptation. Le processus d'adaptation est long et compliqué.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Créer un centre d'expertise ministériel sur les mesures d'adaptation pour les employés.
 - Aider les employés et les gestionnaires à s'y retrouver dans le processus d'adaptation, dans le cadre du modèle social du handicap.
 - Fournir des mesures d'adaptation le plus tôt possible.
- Utiliser le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC.
- Examiner tous les documents d'orientation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour s'assurer qu'ils reflètent le modèle social du handicap.

Indicateurs de rendement mesurables

Exercice 2025-2026

- Créer le cadre et les processus opérationnels pour soutenir le centre d'expertise.
- Mettre à l'essai et lancer le centre d'expertise.

2026–2028 : Surveiller et rajuster ou améliorer

- Augmenter la satisfaction des employés à l'égard des mesures d'adaptation.
- Réduire le délai moyen afin de prendre des mesures d'adaptation dans les cas traités par le centre d'expertise sur les mesures d'adaptation pour les employés.
- Examiner le nombre de cas ou de demandes utilisant le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC.

Qui est responsable

- Relations de travail et mesures d'adaptation pour les employés

Source des données

- Centre d'expertise sur les mesures d'adaptation
- Bureau de première responsabilité du passeport numérique de TC

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Fin de l'exercice 2025-2026 : cadre, processus opérationnel et projet pilote pour le centre d'expertise
- 12 novembre 2025 : lancement du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC

1.10 Obstacle : De nombreux employés voient leur demande d'adaptation ou d'évaluation ergonomique être refusée.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Introduire une initiative axée sur l'ergonomie.
- À l'égard des mesures d'adaptation, passer à une approche « oui par défaut » enracinée dans le modèle social du handicap.

Indicateurs de rendement mesurables

- Suivre le nombre d'employés qui obtiennent une évaluation ergonomique.
- Diminuer le nombre d'employés qui se voient refuser des mesures d'adaptation.

Qui est responsable

- Santé et sécurité au travail (initiative axée sur l'ergonomie)
- Centre d'expertise sur les mesures d'adaptation (approche « oui par défaut »)

Source des données

- Données de la santé et de la sécurité au travail
- Données du centre d'expertise

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu

1.11 Obstacle : Il y a moins d'employés en situation de handicap à Transports Canada que dans l'ensemble de la population active.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- S'assurer que les personnes en situation de handicap ne sont pas touchées de façon disproportionnée par le réaménagement des effectifs.

Indicateurs de rendement mesurables

- La représentation des personnes en situation de handicap est égale ou inférieure au taux global de réduction de l'effectif.

Qui est responsable

- Orientations stratégiques et systèmes RH

Source des données

- Systèmes RH

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans

Pilier 2 : Environnement bâti

Responsable : Sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances, Services financiers et de gestion

Contexte

Ce pilier vise à améliorer l'accessibilité des immeubles que TC possède ou loue partout au pays. Un bon nombre de ces immeubles sont vieux et nécessitent des modernisations majeures afin de respecter les normes d'accessibilité. Par conséquent, nous nous sommes engagés à cerner les obstacles et à effectuer des travaux de modernisation afin que tous les espaces soient inclusifs et de conception universelle (conception des choses de manière à ce qu'elles puissent être utilisées par tous).

Pour améliorer les espaces en question, nous travaillons avec Services publics et Approvisionnement Canada, Services partagés Canada, les propriétaires d'immeubles et la fondation Rick Hansen (FRH). L'équipe de la gestion des installations intègre les normes de la FRH dans la conception et la modernisation des espaces de bureau. Elle consulte les personnes en situation de handicap pour s'assurer que les éléments accessibles sont à la fois pratiques et axés sur les besoins des utilisateurs.

Nous améliorons notre capacité à concevoir des espaces accessibles en certifiant certains employés de la Gestion des installations pour appliquer les normes d'accessibilité de la FRH. Cela démontre notre engagement à créer des milieux de travail inclusifs et exempts d'obstacles. Le travail soutient l'objectif du Canada d'être exempt d'obstacles d'ici 2040.

Gouvernance

Afin d'améliorer l'accessibilité des immeubles partout au pays, notre équipe de gestion des installations a créé un nouveau poste; celui d'analyste de l'accessibilité. Le titulaire du poste dirige les projets d'accessibilité et travaille en étroite collaboration avec les gestionnaires régionaux des installations, l'équipe de conception et des opérations des bâtiments de la région de la capitale nationale (RCN), l'équipe de la planification stratégique des installations, les gestionnaires immobiliers et autres membres du personnel. Ensemble, ils cernent les obstacles et suggèrent les moyens de les éliminer.

L'équipe fait régulièrement le point avec la haute direction, notamment dans le cadre de réunions mensuelles avec le directeur exécutif et le sous-ministre adjoint. Cela contribue à la responsabilisation de tous et à s'assurer que le travail contribue à l'atteinte des objectifs du Ministère.

Les personnes en situation de handicap sont incluses dans le processus, de sorte que leurs expériences vécues orientent les décisions. Les recommandations finales sont examinées et ajoutées au plan d'accessibilité à l'aide d'un processus clair de production de rapports et d'approbation.

2.1 Obstacle : L'équipement de secours est difficile à atteindre.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Régler la hauteur des extincteurs muraux, des trousse de premiers soins et des défibrillateurs externes automatisés (DEA) à une hauteur accessible de 1 200 mm du sol.

Comment nous mesurons le rendement

- Pourcentage d'unités (DEA, trousse de premiers soins et extincteurs) installées à la hauteur accessible de 1 200 mm.
 - Tour C : 29 DEA et 29 trousse de premiers soins doivent être abaissés à 1 200 mm.
 - Région de l'Atlantique : un DEA et une trousse de premiers doivent être abaisser à 1 200 mm.

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Évaluations sur place
- Données recueillies au moyen de la Certification en matière d'accessibilité de la FRH

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
 - Tour C : Tout le travail est effectué pendant l'année en cours
 - Région de l'Atlantique : Tout le travail est effectué pendant l'année en cours
- En continu

2.2 Obstacle : Manque de portes automatiques

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Installer des ouvre-portes automatiques avec capteurs sans contact aux emplacements clés.
- Installer des ouvre-portes automatiques avec capteurs sans contact dans toutes les toilettes universelles.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le pourcentage des portes d'entrée munies d'un ouvre-porte automatique et sans contact.
 - RCN (tour C) : installation de 60 ouvre-portes
 - Toutes les toilettes universelles sont munies d'un ouvre-porte automatique et sans contact.

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Consultations du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC
- Données recueillies au moyen de la Certification en matière d'accessibilité de la FRH

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Installation de 15 à 20 ouvre-portes (environ 33 %)
 - Année 2 : Installation de 15 à 20 ouvre-portes (environ 33 %)
 - Année 3 : Installation de 15 à 20 ouvre-portes (environ 34 %) et mise en œuvre complète (100 %)

2.3 Obstacle : Peu d'espaces comportant un éclairage réduit ou nul

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Fournir des postes de travail comportant un éclairage réduit ou nul

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le pourcentage de postes de travail comportant un éclairage modifié
 - Tour C : Sur 2 970 postes de travail, 90 (3 %) comportent un éclairage modifié.

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Évaluations sur place
- Consultations du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Modifier à chaque étage 10 % des filtres de lumière et des plafonniers dont l'ampoule a été retirée
 - Année 2 : Modifier à chaque étage 10 % des filtres de lumière et des plafonniers dont l'ampoule a été retirée
 - Année 3 et années suivantes : Modifier à chaque étage 10 % des filtres de lumière et des plafonniers dont l'ampoule a été retirée.

2.4 Obstacle : Manque de panneaux en braille et d'une signalisation tactile

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Ajouter des panneaux en braille et une signalisation tactile dans les aires communes, conformément aux normes d'accessibilité et de conception universelle.
- Prioriser la signalisation dans les zones à forte circulation (p. ex. entrées, ascenseurs, toilettes et escaliers).
- Utiliser ce que nous avons appris dans le cadre de notre projet pilote pour orienter la mise en œuvre complète à la tour C et à d'autres emplacements.

Comment nous mesurons le rendement

- Tour C : Nombre à déterminer de panneaux remplacés par des éléments tactiles et en braille
 - Pourcentage de nouveaux panneaux conformes à la norme CSA/ASC B651 et au document « Pour une meilleure lisibilité : lignes directrices d'accessibilité » de l'Institut national canadien pour les aveugles.
- Commentaires positifs des employés et des visiteurs ayant une déficience visuelle sur l'amélioration des panneaux d'orientation.

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Évaluations sur place
- Données recueillies au moyen de la Certification en matière d'accessibilité de la FRH
- Consultation du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Mener un projet pilote et finaliser les normes de conception
 - Années 2 et 3 : Débuter le remplacement progressif à la tour C
 - Années 4 et 5 : Évaluer les répercussions et ajouter des panneaux aux autres endroits

2.5 Obstacle : Nombre limité de postes de travail et de fauteuils de bureau ergonomiques

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Fournir des bureaux réglables en hauteur et des fauteuils de bureau ergonomiques dans les endroits où l'équipement ergonomique est limité.
- Examiner la possibilité de réutiliser le mobilier des emplacements mis hors service de la RCN.
- Évaluer les immeubles régionaux pour déterminer les autres besoins ergonomiques.

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre et pourcentage de postes de travail et de fauteuils de bureau ergonomiques installés dans la tour C, notamment dans les unités reconverties.
 - RCN – Tour C : Reconvertir 50 bureaux réglables en hauteur et fauteuils de bureau ergonomiques

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Évaluations sur place
- Consultation du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Installer 50 bureaux et fauteuils ergonomiques dans la RCN
 - Année 2 : Évaluer les immeubles, et installer l'équipement dans les régions. À déterminer
 - Année 3 : Évaluer les immeubles, et installer l'équipement dans les régions. À déterminer

2.6 Obstacle : Les ascenseurs sont souvent en panne, ou les portes se ferment trop rapidement.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Collaborer avec les équipes de gestion et d'entretien des immeubles pour améliorer les calendriers d'entretien des ascenseurs et réduire la durée des pannes.
- Rajuster les temps d'arrêt des portes d'ascenseur (durée d'ouverture des portes) afin de respecter les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Suivre les commentaires des employés et des visiteurs pour repérer les problèmes répétés d'accessibilité.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le pourcentage d'ascenseurs dont la durée d'ouverture des portes a été rajustée de façon à respecter les normes d'accessibilité.
- Suivre le nombre de plaintes relatives à l'accessibilité signalées au sujet de la performance des ascenseurs.
- Suivre les commentaires positifs des personnes en situation de handicap au sujet de la performance des ascenseurs.

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Consultations du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC
- Registres d'entretien des immeubles

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Déterminer les unités dont les portes d'ascenseur doivent être rajustées
 - Année 2 : Évaluer combien de portes ont été rajustées et assurer un suivi de tout rajustement supplémentaire effectué
 - Année 3 et plus : Chaque année, évaluer l'efficacité des ascenseurs et réévaluer leur performance

Pilier 3 : Technologies de l'information et des communications

Responsable : Sous-ministre adjointe, Groupe des services et du numérique

Contexte

Dirigé par la sous-ministre adjointe du Groupe des services et du numérique, le groupe fournit des services protégés de gestion de l'information (GI), de technologies de l'information (TI) et de données pour appuyer TC et le secteur des transports.

Cela comprend les fonctions suivantes :

- aider à élaborer des outils et des applications numériques accessibles;
- fournir de l'équipement de TI accessible aux employés.

Le groupe travaille en étroite collaboration avec notre Groupe des communications, qui s'occupe des communications internes et externes. Il gère nos sites Web internes et externes et veille à ce que le contenu numérique soit facile à trouver, à comprendre et à utiliser.

Gouvernance

Le Groupe des services et du numérique ont cerné les obstacles et les mesures à prendre concernant le pilier des technologies de l'information et des communications au moyen de discussions avec le personnel de différentes équipes. Les conversations étaient basées sur :

- la rétroaction découlant de consultations et de sondages antérieurs et;
- les rapports de progrès et les résultats du plan d'accessibilité 2022-2025.

L'équipe spéciale du Groupe des communications a cerné les obstacles liés à nos sites Web.

3.1 Obstacle : L'accessibilité de certains logiciels d'application n'a pas été mise à l'essai.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Poursuivre les essais pour s'assurer que tous les systèmes d'applications actifs sont certifiés aux fins d'accessibilité au cours des trois prochaines années. Nous mettrons d'abord à l'essai les applications et les systèmes les plus récents et les plus populaires pour avoir le plus grand impact possible.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de systèmes existants mis à l'essai et mis à jour pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique
- Responsables opérationnels d'application

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu

3.2 Obstacle : L'accessibilité n'est pas prise en compte dans les décisions en matière de TI.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Ajouter des normes d'accessibilité à notre cycle de vie du développement des systèmes pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte dès le départ.
- Le cas échéant, exiger que les nouvelles technologies soient mises à l'essai ou examinées, avant leur lancement, par des personnes en situation de handicap afin que nous puissions déterminer les changements qui doivent être apportés.

Comment nous mesurons le rendement

- Faire le suivi du nombre de produits de TI achetés ou développés qui respectent les normes d'accessibilité.
- Faire le suivi du nombre de projets qui ont prévu du temps pour procéder à des essais et apporter des ajustements avant la mise en place de nouvelles technologies.

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique
- Responsable opérationnel d'application

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

3.3 Obstacle : Certaines technologies accessibles ne sont pas conçues pour les données protégées.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Consulter notre Réseau pour les personnes en situation de handicap ainsi que l'équipe de l'accessibilité, d'adaptation et de la technologie informatique adaptée de Services partagés Canada pour obtenir des renseignements sur :
 - les outils actuels à TC qui ne sont pas approuvés dans le cadre du travail avec des renseignements protégés et sur la façon de les mettre à niveau;
 - les technologies externes déjà conçues ou pouvant être mises à jour pour travailler avec des renseignements « Protégé B ».
- Dans la mesure du possible, nous aurons besoin de technologies accessibles qui peuvent traiter des renseignements « Protégé B ».

Indicateurs de rendement mesurables

- Au cours des trois prochaines années, suivre le nombre de nouvelles technologies accessibles qui sont approuvées et utilisées dans un environnement « Protégé B ».

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

3.4 Obstacle : Les employés ne savent pas comment obtenir des technologies et des outils accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Travailler avec l'équipe de l'accessibilité, d'adaptation et de la technologie informatique adaptée de Services partagés Canada pour en apprendre davantage sur les technologies d'adaptation et accessibles en milieu de travail et diffuser les connaissances à ce sujet.
- Élaborer et diffuser des directives pour aider les employés et les gestionnaires à demander des technologies d'adaptation.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de fois que nous fournissons des directives.
- Suivre le nombre de fois où un utilisateur clique sur le document des directives.

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique
- RH (accessibilité)

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

3.5 Obstacle : Problèmes d'accessibilité liés aux outils de tierces parties

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- En se basant sur les commentaires des personnes en situation de handicap, nous prendrons des mesures pour améliorer le fonctionnement des outils des fournisseurs. Cela peut comprendre :
 - signaler les problèmes à des tiers, comme Services partagés Canada et d'autres ministères ou fournisseurs, afin de déterminer si le problème peut être réglé ou contourné;
 - communiquer aux employés des renseignements et des instructions utiles pour activer ou améliorer les fonctions d'accessibilité.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de problèmes signalés par les employés de TC qui mène à communiquer avec des tiers.
- Faire le suivi de la fréquence à laquelle des guides et des instructions visant à améliorer l'accessibilité sont créés et diffusés.

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

3.6 Obstacle : Manque de compréhension des exigences en matière d'accessibilité

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Offrir plus de séances de formation sur l'accessibilité et en faire la promotion auprès de tout le Ministère.
- Continuer de suivre les Règles pour l'accessibilité des contenus Web niveau AA (WCAG AA). S'assurer que tout le contenu est présenté de manière accessible.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de personnes qui assistent aux séances de formation et les terminent.

Qui est responsable

- Services Web

Source des données

- Feuilles de calcul de suivi des services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Après chaque séance de formation

Échéancier à respecter

- En continu pour la formation
- Toutes les pages Web seront vérifiées d'ici 2028 (à confirmer)

3.7 Obstacle : Documents PDF sans version HTML

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Repérer tous les documents PDF autonomes (documents qui n'ont pas de page Web équivalente).
- Mettre à jour les documents PDF repérés pour s'assurer qu'ils sont accessibles.
- Effectuer une évaluation de l'accessibilité avant de publier les documents PDF.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de documents PDF autonomes qui ne sont pas accessibles.

Qui est responsable

- Services Web

Source des données

- Feuille de calcul de suivi des services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- Mars 2026

3.8 Obstacle : Les documents ne sont pas tous rédigés en langage clair.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Poursuivre la mise en œuvre de notre Plan d'action sur le langage clair, qui comprend une formation obligatoire sur le langage clair à l'intention de l'ensemble du personnel des Communications.
- Encourager les employés à utiliser un langage clair pour tout le contenu.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de séances de formation données.
- Faire le suivi du compte de mots avant et après et la note de lisibilité des documents examinés relativement à la clarté de leur langue.

Qui est responsable

- Groupe des communications

Source des données

- Feuille de calcul de suivi des services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

3.9 Obstacle : « Parlons transport » – Documents d'information, liens externes ou vidéos qui ne sont pas accessibles

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Expliquer aux clients pourquoi l'accessibilité est importante.
- Ne pas établir de lien avec du contenu externe qui n'est pas accessible, dans la mesure du possible.
- Collaborer avec l'équipe Web pour s'assurer que les documents d'information sont disponibles en format HTML accessible.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le contenu Web, les plaintes et les questions concernant l'accessibilité sur le site.

Qui est responsable

- Groupe des communications

Source des données

- Plateforme de consultations
- Courriel générique de l'équipe de recherche sur l'opinion publique
- Suivi par le Groupe des communications

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

3.10 Obstacle : « Parlons transport » – Certains contenus de consultation n'utilisent pas un langage clair.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Révision en langage clair des pages Web de « Parlons transport » (consultations).
- Révision en langage clair le contenu de « Parlons transport » (consultations) avant sa publication.
- Encourager les clients à utiliser un langage clair et à en expliquer les avantages.

Comment nous mesurons le rendement

- Effectuer un suivi pour s'assurer que le contenu est rédigé dans un langage clair.
- Suivre les plaintes portant sur la complexité de la langue.

Qui est responsable

- Groupe des communications

Source des données

- Plateforme de consultations
- Courriel générique de l'équipe de recherche sur l'opinion publique

- Suivi par le Groupe des communications

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

Pilier 4 : Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Responsable : Directrice générale, Communications

Contexte

Guidé par la Politique de communication du Gouvernement du Canada, le Groupe des communications s'assure que les communications sont claires, exactes et accessibles. Il fait ce qui suit :

- aide les Canadiens à comprendre nos programmes, nos services et nos priorités;
- fournit des renseignements clairs et opportuns qui renforcent la confiance envers le Ministère;
- diffuse des récits qui montrent comment notre travail profite aux Canadiens;
- soutient les employés en leur communiquant nos objectifs, nos initiatives et nos mises à jour sur le milieu de travail;
- coordonne les communications sur les enjeux à l'échelle du Ministère pour s'assurer que l'information est cohérente et fiable.

Gouvernance

La directrice générale du Groupe des communications est responsable du pilier. Le Groupe a mis sur pied une équipe spéciale pour mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité des communications et créer un plan d'action solide. L'équipe comprenait des employés de différentes parties du Groupe, notamment les suivantes :

- Services web
- Langage clair
- Services créatifs
- Médias sociaux
- Recherche sur l'opinion publique
- Événements ministériels

L'équipe comprenait également un membre du Secrétariat ministériel qui s'occupe des modèles utilisés dans l'ensemble du Ministère.

L'équipe était dirigée par un directeur, qui codirige également le Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC. Un conseiller principal en communications a agi à titre de responsable du projet. Certains membres de l'équipe avaient par ailleurs une expérience vécue de l'incapacité, ce qui a contribué à partager le travail.

L'équipe s'est réunie au moins une fois par semaine sur plusieurs mois en 2025. Elle a aidé à diriger les consultations externes et internes, qui ont orienté le plan.

Documents partagés à l'interne et événements pour les employés de TC

4.1 Obstacle : Un bon nombre des documents que les employés élaborent ne sont pas accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Mettre à jour tous les gabarits officiels de TC pour les rendre accessibles; et encourager les employés à les utiliser (au lieu de créer leurs propres gabarits).
- S'assurer que toutes les infographies sont accessibles en :
 - évitant d'inclure du texte dans les graphiques;
 - évitant d'écrire du texte en toutes majuscules;
 - utilisant un contraste de couleur d'au moins 4,5 :1;
 - incluant du texte substitut ou en marquant les images comme étant décoratives.
- Exiger que tous les employés suivent une formation sur la création de documents accessibles, y compris dans Word, les courriels et dans PowerPoint.
- Encourager d'autres ministères ou organismes centraux à rendre leurs gabarits accessibles.

Comment nous mesurons le rendement

- Rendre tous les gabarits officiels accessibles d'ici mars 2026.
- L'équipe Web fait en sorte que toutes les infographies de notre site Web comportent une description ou du texte substitut (fourni par le groupe responsable du contenu en question).
- Suivre les taux d'achèvement de la formation.

Qui est responsable

- Groupe des communications (modèles de TC)
- Équipe Web (infographies sur le site Web)
- Orientations stratégiques et systèmes RH

Source des données

- Site Web interne pour les gabarits
- Outil de suivi des plaintes au sujet des infographies
- Outil de suivi de l'achèvement de la formation

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu

4.2 Obstacle : Les événements et consultations internes ne sont pas tous accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Promouvoir les ressources du GC sur la tenue d'événements et de consultations accessibles.
- Exiger des organisateurs de grands événements (plus de 200 participants) et des consultations qu'ils s'assurent que leurs événements sont entièrement accessibles. Proposer activement des outils alternatifs afin d'assurer une pleine participation.
- Pour les événements de 200 participants ou moins, proposer activement des outils alternatifs afin d'assurer la participation.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de fois que nous faisons la promotion des ressources.
- Suivre le nombre d'événements et de consultations qui sont entièrement accessibles.
- Suivre le nombre des participants au moyen d'un sondage sur la satisfaction après l'événement.

Qui est responsable

- Équipe Web (trafic Web)
- Communications internes (promotion)
- Organisateurs d'événements et de consultations

Source des données

- Groupe des communications (promotion)
- Tous les groupes (mise en œuvre et sondages)

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu

4.3 Obstacle : Les documents ne sont pas tous rédigés en une langue claire.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Mettre en œuvre notre plan d'action sur le langage clair, qui comprend une formation obligatoire sur le langage clair à l'intention de l'ensemble du personnel des Communications.
- Encourager le personnel à utiliser la [nouvelle norme fédérale de langage clair](#) pour tout le contenu.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre de séances de formation données.

- Faire le suivi du compte de mots avant et après ainsi que la note de lisibilité des documents révisés en vue du langage clair

Qui est responsable

- Groupe des communications (formation et plan)
- Tous les groupes (utilisation d'une langue simple)

Source des données

- Suivi des séances de formation
- Outil de suivi du compte de mots

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

4.4 Obstacle : Nous n'offrons pas toujours de médias substituts pour les produits de communication.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer et diffuser des formulations en médias substituts à inclure dans les produits de communication.

Comment nous mesurons le rendement

- Sans objet, puisqu'il est impossible de faire le suivi.
- La mesure sera renforcée par des communications internes.

Qui est responsable

- Tous les employés seront responsables d'offrir des médias substituts.

Source des données

- Sans objet

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Sans objet

Échéancier à respecter

- En continu

Éléments visuels

4.5 Obstacle : Les éléments visuels statiques au moment de l'ouverture d'une session sur les ordinateurs et sur les écrans de télévision de l'immeuble ne sont pas accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- S'assurer que les mêmes renseignements sont accessibles sur d'autres plateformes, dans la mesure du possible.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le pourcentage d'initiatives promues par au moins une autre façon.

Qui est responsable

- Communications internes

Source des données

- Suivi manuel

Fréquence de la collecte des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Mars 2026

4.6 Obstacle : Les vidéos produites par TC ne sont pas toujours accessibles (verrouillage en MAJUSCULES et langage gestuel).**Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle**

- Examiner nos vidéos publiées pour déterminer si elles sont accessibles et toujours pertinentes.
- S'assurer que toutes les vidéos respectent les [exigences](#) des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.
- Utiliser les fonctions pertinentes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 et Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2 dans les nouvelles vidéos.

Comment nous mesurons le rendement

- Toutes les nouvelles vidéos sont entièrement accessibles.
- Moins de plaintes

Qui est responsable

- Services créatifs

Source des données

- Suivi manuel

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Mars 2026

Événements ministériels

4.7 Obstacle : Les événements ministériels ne sont pas tous accessibles.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Utiliser uniquement les gabarits accessibles approuvés lors de la rédaction des produits de communication logistique pour tous les événements ministériels.
- Offrir activement des médias substituts pour les documents publics.
- Réduire les obstacles à l'accessibilité au moment de choisir un emplacement, et inclure des détails dans les avis aux médias sur l'accessibilité de l'emplacement.
- Utiliser le gabarit mis à jour pour rédiger les nouveaux avis aux médias.

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le nombre d'événements ayant utilisé un modèle accessible.
- Suivre le nombre de demandes de formats alternatifs pour les documents publics.
- Suivre le nombre de plaintes.
- Suivre le nombre de demandes de mesures d'adaptation.

Qui est responsable

- Responsables d'événement ministériel
- Contributeurs : gestionnaires principaux de produit (comme les communiqués de presse et les documents d'information)

Source des données

- Approbations

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

Médias sociaux

4.8 Obstacle : Les plateformes de médias sociaux ne respectent pas les politiques fédérales sur l'accessibilité des sites Web.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- S'assurer que les mêmes renseignements sont disponibles sur notre site Web dans des formats accessibles.
- Ajout des coordonnées pour demander des formats alternatifs à notre page relative aux conditions d'utilisation des médias sociaux (similaire à la section sur les formats alternatifs dans les communiqués de presse).
- Rendre les messages sur les médias sociaux et les ressources créatives aussi accessibles que possible et conformes aux normes d'accessibilité à l'échelle de l'industrie.
- Diviser notre compte LinkedIn en deux comptes distincts, en français et en anglais.

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre de publications demandées en médias substitués.

Qui est responsable

- Équipe des médias sociaux

Source des données

- Nombre de courriels exploitables reçus

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Au besoin ou sur demande

Échéancier à respecter

- En continu
- Ajout des coordonnées d'ici la fin du deuxième trimestre de l'exercice 2025-2026

4.9 Obstacle : Demandes de diffusion de contenus de médias sociaux qui n'est pas accessible**Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle**

- Limiter la diffusion des messages sur les médias sociaux provenant d'autres ministères, de partenaires ou d'intervenants qui ne respectent pas les normes d'accessibilité des sites Web.
- S'assurer que les messages respectent la [*Politique sur les communications et l'image de marque*](#).

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre de publications inaccessibles diffusées (exceptions)

Qui est responsable

- Équipe des médias sociaux

Source des données

- Publications sur les médias sociaux

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

Pilier 5 : Acquisition de biens, de services et d'installations

Responsable : Sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances, Services financiers et de gestion

Contexte

L'équipe de l'approvisionnement et de la gestion du matériel de TC appuie tous les aspects de la passation des marchés. Cela comprend :

- la définition des exigences;
- les appels d'offres;
- l'évaluation;
- les négociations;
- la gestion d'actifs.

Rendre l'approvisionnement accessible permet de s'assurer que tous les Canadiens ont des chances égales de participer aux approvisionnements publics. L'accessibilité est prise en compte à chaque étape de l'approvisionnement du gouvernement, de la planification à la mise en œuvre.

Gouvernance

Notre cadre de gestion de l'approvisionnement fait de l'accessibilité une partie intégrante de toutes les activités de planification et d'approvisionnement. Les rôles et les responsabilités permettent de s'assurer que les politiques d'approvisionnement, la gouvernance et le groupe de la production de rapports fournissent des conseils et des outils aux acheteurs et aux responsables opérationnels.

À la suite de la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du Secrétariat du Conseil du Trésor, les responsables opérationnels intègrent les considérations relatives à l'accessibilité à toutes les décisions en matière d'approvisionnement, de la planification à la mise en œuvre. Cela comprend ce qui suit :

- préciser les critères d'accessibilité dans les exigences;
- s'assurer que les produits livrables répondent aux attentes en matière d'accessibilité;
- consigner une justification claire lorsque les critères d'accessibilité ne peuvent pas être respectés.

5.1 Obstacle : L'accessibilité n'est pas toujours prise en compte dans le processus d'approvisionnement.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Exiger que les employés ayant le pouvoir délégué de signer des marchés (acheteurs) suivent le cours sur l'approvisionnement accessible de l'École de la fonction publique du Canada.
- Créer des messages-guides et des questions sur l'accessibilité dans le Formulaire de demande d'approvisionnement.

Comment nous mesurons le rendement

- Taux d'achèvement du cours (nombre d'employés)
- Formulaire de demande d'approvisionnement remplis en date du 31 décembre 2026

Qui est responsable

- Approvisionnement et gestion du matériel

Source des données

- Orientations stratégiques et systèmes RH
- Mesures relatives à la politique d'approvisionnement

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- En continu, de façon à inclure tous les acheteurs

5.2 Obstacle : Les employés ne sont pas certains d'appliquer les considérations relatives à l'accessibilité dans leurs marchés.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer un guide de référence rapide sur l'approvisionnement accessible.
 - Le guide est présenté dans nos trousseaux d'outils à l'intention des clients, notamment à la page sur l'[approvisionnement accessible](#).
- Élaborer un sondage éclair annuel qui mesure le degré d'aisance et de connaissances des employés dans l'application de l'accessibilité.

Comment nous mesurons le rendement

- Compter le nombre de fois que la page des directives en matière d'accessibilité ou sur l'approvisionnement accessible a été consultée ou téléchargée.
- Suivre le pourcentage d'employés qui déclarent être confiants dans l'application des exigences en matière d'accessibilité (d'après le sondage).

Qui est responsable

- Approvisionnement et gestion du matériel

Source des données

- Données recueillies par le groupe responsable de la politique d'approvisionnement

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- En continu, de façon à inclure tous les acheteurs

Pilier 6 : Conception et prestation de programmes et de services

Responsable : Sous-ministre adjointe, Groupe des services et du numérique

Contexte

Le Groupe des services et du numérique appuie TC et le secteur des transports en offrant des services protégés de GI-TI et des solutions basées sur des données. Cela comprend la conception et la prestation de services numériques accessibles et axés sur l'utilisateur.

Le groupe a cerné les obstacles et les mesures à prendre en ce qui concerne le pilier de la conception et de la prestation de programmes et de services avec des partenaires clés.

- Groupe des programmes
 - Responsable des programmes et des activités liés aux aéroports, aux ports, à l'infrastructure, à l'innovation, à la navigation et à l'environnement.
- Groupe Sécurité et sûreté
 - Élabore des règlements et des normes afin de favoriser la sécurité et de la sûreté dans les modes de transport aérien, maritime, ferroviaire et routier.
 - Met en œuvre des programmes, notamment de contrôle, d'essai et d'inspection) en vue d'appliquer les règlements et les normes.

Gouvernance

Le Groupe des services et du numérique a cerné les obstacles et les mesures à prendre pour ce pilier à la suite de discussions avec les représentants des directions générales du groupe. Il a également tenu des réunions régulières avec les partenaires, qui ont consulté leur direction générale pour obtenir des idées et suggérer des mesures.

6.1 Obstacle : L'accessibilité ne fait pas toujours partie dès le départ de la conception des services numériques.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- S'assurer que nos services respectent les normes numériques du GC lorsqu'ils sont mis en ligne (ce qui comprend l'intégration dès le départ de l'accessibilité).
- Effectuer des sondages auprès des clients pour obtenir leur rétroaction sur l'accessibilité des services numériques.

Comment nous mesurons le rendement

- Compter le nombre de services mis en ligne qui respectent (entièrement et partiellement) les normes d'accessibilité.
- Suivre le nombre de réponses des clients au sondage de rétroaction qui cernent des obstacles à l'accessibilité.

- Suivre les obstacles à l'accessibilité relevés dans les sondages et toute mesure prise pour les éliminer.

Qui est responsable

- Groupe des services et du numérique
- Responsable fonctionnel de l'application

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique

À quelle fréquence recueillerons-nous des données?

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

6.2 Obstacle : Les personnes en situation de handicap doivent justifier à nouveau les demandes de mesures d'adaptation au moment de leur mutation entre des ministères.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer un système intégré de gestion des cas pour faciliter l'accueil et l'intégration, à l'aide du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (support numérique).
- Créer un site SharePoint et un robot conversationnel afin de diffuser l'information qui facilite la prise des mesures administratives nécessaires.

Comment nous mesurons le rendement

- Compter le nombre d'interactions avec le site SharePoint et le robot conversationnel.
- Compter le nombre d'erreurs que le robot conversationnel transmet (il est préférable d'essayer de les réduire au fil du temps).
- Suivre le temps de traitement des demandes.

Qui est responsable

- RH
- Centre d'expertise sur les mesures d'adaptation pour les employés
- Groupe des services et du numérique

Source des données

- Données recueillies par le Groupe des services et du numérique ou les RH

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans

6.3 Obstacle : Les programmes et les services ne sont pas toujours accessibles à tous.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Revoir les programmes et les services existants relativement à leur accessibilité.
- Mettre à jour les programmes et services existants pour qu'ils soient aussi accessibles que possible.
- Tenir compte de l'accessibilité et consulter les personnes en situation de handicap au moment d'élaborer de nouveaux programmes et services.
- Consulter les groupes pertinents de TC (Programmes, Services et numérique et Sécurité et sûreté) pour déterminer la formation obligatoire sur les normes d'accessibilité à l'intention des employés qui participent à la conception et à la prestation des programmes et services.

Comment nous mesurons le rendement

- Faire le suivi du nombre de programmes et services existants que nous avons examinés.
- Faire le suivi du nombre de programmes et services existants que nous avons rendus aussi accessibles que possible.
- Faire le suivi du nombre de fois où nous avons consulté des personnes en situation de handicap au moment de l'élaboration de nouveaux programmes et services.
- Faire le suivi du nombre de nouveaux programmes et services que nous avons examinés aux fins d'accessibilité.
- Suivre les taux d'achèvement de la formation obligatoire après sa mise à jour en ce qui concerne les employés chargés de la conception et de la prestation des services et des programmes.
 - Pourcentage d'achèvement pour les années 1, 2 et 3.

Qui est responsable

- Ressources Humaines (apprentissage)
- Groupe des programmes
- Groupe des services et du numérique
- Groupe Sécurité et sûreté

Source des données

- Programmes
- Ressources Humaines

À quelle fréquence recueillerons-nous des données?

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans (pour la consultation nécessaire sur les ajouts à la formation obligatoire)
- En continu

6.4 Obstacle : Les normes d'accessibilité peuvent ne pas être appliquées de manière cohérente dans la conception des programmes et services dans le mode de transport aérien.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Élaborer des directives et des outils à l'intention des employés afin que ceux-ci intègrent l'accessibilité dans la conception des programmes (listes de vérification, modèles et modules de formation).
- Exiger que les responsables de programme effectuent des évaluations de l'impact sur l'accessibilité avant le lancement.
- Intégrer des exemples de mesures d'accessibilité aux normes de service à la clientèle, aux évaluations et à la formation en cours d'emploi.

Comment nous mesurons le rendement

- Pourcentage de nouveaux programmes et services ayant fait l'objet d'une évaluation de l'impact sur l'accessibilité.
- Taux de réussite (en pourcentage) anonyme à un sondage auprès des employés comportant des exemples de mesures d'accessibilité.

Qui est responsable

- Groupe Sécurité et sûreté

Source des données

- Emplacement centralisé du Groupe aviation pour les outils et les listes de vérification

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Au besoin

Échéancier à respecter

- À mesure que nous élaborons de nouveaux programmes

6.5 Obstacle : Manque de mesures d'adaptation uniformes concernant les examens pour les marins

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Publier un document portant sur les mesures d'adaptation à l'égard des gens de mer qui contestent un examen.
 - Le document permettra d'éliminer les obstacles au processus d'examen.
 - Les étudiants en situation de handicap peuvent démontrer leurs connaissances et leurs aptitudes sans compromettre les résultats d'apprentissage essentiels et les exigences.

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre de fois que le nouveau document est téléchargé, commandé ou demandé.

Qui est responsable

- Groupe Sécurité et sûreté

Source des données

- Sécurité et sûreté maritimes

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année, une fois que le nouveau document est publié

Échéancier à respecter

- 31 mars 2026

Pilier 7 : Transport

Responsable : Sous-ministre adjoint et dirigeant principal des finances, Services financiers et de gestion

Contexte

Le pilier tient compte des exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et de son règlement d'application. Nous cherchons des obstacles à l'accessibilité dans des aspects comme les suivants :

- les politiques et les procédures en matière de déplacements, notamment l'accessibilité des modes de transport (comme le train ou l'avion) et les hébergements (comme les hôtels) pendant les déplacements dans le cadre du travail;
- les places de stationnement accessibles, ainsi que le déneigement des stationnements et des trottoirs;
- le parc de véhicules.

Gouvernance

Le responsable du pilier assure une coordination avec les intervenants internes (notamment les équipes des politiques, des activités et de l'infrastructure) pour cerner les obstacles et proposer des mesures. Des mises à jour et des examens réguliers sont réalisés de concert avec la haute direction pour veiller à la responsabilisation et à l'harmonisation stratégique.

Le processus de gouvernance comprend des consultations avec des personnes en situation de handicap. Cela permet de s'assurer que les expériences vécues éclairent la prise de décisions.

Les recommandations finales sont intégrées au plan d'accessibilité global de TC à la suite d'un processus structuré de production de rapports et de validation.

7.1 Obstacle : Peu de considérations relatives à l'accessibilité des véhicules du parc

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Collaborer avec les coordonnateurs régionaux du parc de véhicules pour recueillir les commentaires des utilisateurs et déterminer les problèmes récurrents ou les voies d'amélioration.
- Créer des guides de référence rapide pour les véhicules afin d'aider les employés à mieux comprendre les fonctions clés et les technologies à bord.
- Évaluer l'éventail des véhicules à chaque emplacement afin d'assurer une gamme diversifiée d'options qui s'adaptent aux employés ayant des besoins particuliers, par exemple en ce qui concerne les considérations liées à la hauteur ou à la mobilité.

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre de problèmes d'accessibilité et de plaintes connexes soulevés auprès des coordonnateurs régionaux du parc de véhicules.
- Satisfaction des employés à l'égard du confort et de l'accessibilité des véhicules.

Qui est responsable

- Approvisionnement et gestion du matériel (parc de véhicules)

Source des données

- Réunions et échanges avec les coordonnateurs régionaux du parc de véhicules
- Résultats de sondage

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Court terme : d'un à deux ans
- Rétroaction continue des employés

7.2 Obstacle : Nombre insuffisant de places de stationnement accessibles

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Recommander l'ajout de places de stationnement accessibles au stationnement de la Place de Ville (qui est géré par Impark, et non par TC).
- Collaborer avec l'équipe de la gestion des biens immobiliers pour s'assurer que les places accessibles existantes respectent les normes d'accessibilité (dimensions, signalisation, état de la surface, allées d'accès et proximité des entrées).
- Suivre les commentaires des employés et des visiteurs sur l'accessibilité.

Comment nous mesurons le rendement

- Nombre total de places de stationnement accessibles : 4
- Nombre total de niveaux de stationnement : 4
- Nombre total estimatif de places de stationnement : à confirmer avec Impark*
- Pourcentage de places de stationnement qui sont accessibles

Qui est responsable

- Gestion des installations

Source des données

- Données recueillies par la FRH
- Consultations avec notre Réseau pour les personnes en situation de handicap
- Évaluations sur place et correspondance avec le propriétaire

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
 - Année 1 : Proposer d'ajouter plus de places de stationnement accessibles à l'équipe de la gestion des biens immobiliers de la tour C.
 - Année 2 : Évaluer les progrès, et réévaluer les besoins en matière de places de stationnement accessibles.

Pilier 8 : Culture

Responsable : Directrice générale des ressources humaines

Contexte

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* énonce sept domaines prioritaires dans lesquels les obstacles à l'accessibilité doivent être cernés, supprimés et évités. Nous allons au-delà des exigences en faisant de la culture notre huitième priorité. Nous reconnaissons que de nombreux obstacles découlent de la culture organisationnelle et des attitudes. Nous devons changer notre culture pour vraiment inclure les personnes en situation de handicap.

Le capacitisme est toujours présent à TC. Il est enraciné dans nos systèmes de croyances et a une incidence négative sur la façon dont nous pensons, parlons, prenons des mesures d'adaptation, travaillons, procédons à des embauches et incluons les autres. Il perpétue la croyance selon laquelle les personnes non handicapées ont plus de capacités et ont des dons supérieurs.

Près de 44 % des employés de TC ont répondu au SAFF de 2024. Les employés qui se sont déclarés en situation de handicap ont dit avoir subi plus de discrimination (20 % contre 8 %) et de harcèlement (23 % contre 12 %) que les employés non handicapés de TC.

La stigmatisation liée aux handicaps, en particulier les handicaps invisibles, est un défi constant. Par exemple, il y a un préjugé selon lequel les problèmes de santé mentale ne sont pas des handicaps réels. Certains gestionnaires hésitent à fournir des mesures d'adaptation. C'est peut-être parce qu'ils ne savent pas ou ne comprennent pas qu'il leur incombe de fournir des mesures d'adaptation à leurs employés.

Par ailleurs, le processus d'adaptation se fie beaucoup aux documents médicaux. Il peut parfois être très intrusif et dégradant. Le modèle médical de l'incapacité est encore le plus répandu, et il fait partie intégrante de bon nombre de nos processus. La loi demande toutefois aux organisations de s'éloigner de ce modèle pour adopter le modèle social du handicap.

Une culture de bienveillance et d'inclusion des personnes en situation de handicap permettra à tous nos employés de préserver les attitudes, les valeurs et les comportements nécessaires pour offrir des politiques, des programmes, des pratiques et des services accessibles.

À mesure que nous progressons vers le changement, nous reconnaissons l'importance de l'intersectionnalité.

Gouvernance

La directrice générale des ressources humaines est responsable du pilier 8. Elle a choisi le Secrétariat du plan d'accessibilité pour guider la création du plan à l'égard du pilier. Cela a été fait avec le directeur des programmes et des services en milieu de travail, l'équipe d'action sur la diversité et l'inclusion et les coresponsables du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC. Nous reconnaissons cependant que la culture est la responsabilité de tous.

Le plan à l'égard du pilier a été élaboré dans le cadre de réunions régulières avec des membres du personnel clés et communiqué plus largement lors de réunions mensuelles avec les responsables de pilier. Le contenu du plan a été mis au point en analysant l'information provenant de tous les piliers, ainsi que la rétroaction obtenue lors des consultations, auxquelles ont participé des personnes en situation de handicap.

8.1 Obstacle : Les employés doivent faire face à des obstacles liés à la culture et aux attitudes en milieu de travail.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Rédiger un énoncé de vision collective et y adhérer afin d'encourager une culture de bienveillance.
- Mettre en œuvre des engagements réalisables, rédigés clairement dans l'entente de rendement des employés.

Comment nous mesurons le rendement

- Rédiger l'énoncé de vision.
- Réaliser et promouvoir les engagements.

Qui est responsable

- Comité exécutif

Source des données

- Responsables de pilier, en collaboration avec les employés et les réseaux d'équité en matière d'emploi
- Systèmes RH

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- À examiner tous les trois ans, avec le plan d'accessibilité

Échéancier à respecter

- À déterminer
- En continu

8.2 Obstacle : Aucune source d'information et aucun guide sur l'accessibilité. Les personnes en situation de handicap se sentent invisibles et indésirables.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Mettre au point une stratégie de communication à l'égard du plan d'accessibilité de TC compte tenu du modèle social du handicap.
 - Prévoir des produits de communication pour accroître la sensibilisation à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Créer la vignette permanente « Coin d'information » sur monTC afin que les employés puissent facilement trouver des outils et des ressources sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail.

Comment nous mesurons le rendement

- Mettre en œuvre la stratégie de communication.
- Suivre le nombre de visites sur les pages Web.

Qui est responsable

- Ressources Humaines
- Communications
- Services Web

Source des données

- Communications et services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu
- Court terme : d'un à deux ans

8.3 Obstacle : Les attitudes négatives et le fait de se concentrer sur le modèle médical font en sorte que les personnes en situation de handicap se sentent isolées.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Promouvoir une culture qui favorise la prise de mesures d'adaptation et l'accessibilité, compte tenu du modèle social du handicap.

Comment nous mesurons le rendement

- Faire un sondage éclair sur la satisfaction des employés pour mesurer les résultats au fil du temps.

Qui est responsable

- Ressources Humaines
- Tous les employés de TC

Source des données

- Communications et services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
- En continu, de façon à inclure les nouveaux employés

8.4 Obstacle : Les employés manquent de formation et d'une orientation sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Formation obligatoire à l'intention des gestionnaires et des employés sur l'accessibilité, les mesures d'adaptation en milieu de travail et l'inclusion des personnes en situation de handicap, compte tenu du modèle social du handicap.
- Publication d'une série intitulée « Pleins feux sur le capacitisme » dans « TC cette semaine ».

Comment nous mesurons le rendement

- Suivre le taux d'achèvement des cours obligatoires.
- Suivre le nombre de consultations des articles.
- Pourcentage plus faible d'employés en situation de handicap qui sont victimes de harcèlement (SAFF).
- Pourcentage plus faible d'employés en situation de handicap victimes de discrimination (SAFF).

Qui est responsable

- Ressources Humaines
- Communications et services Web

Source des données

- Communications et services Web

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Moyen terme : de trois à cinq ans
- En continu, de façon à inclure les nouveaux employés

8.5 Obstacle : Les employés en situation de handicap ne font pas confiance à l'organisation.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Consultation et mobilisation active de notre Réseau pour les personnes en situation de handicap dans les situations suivantes :
 - conception et mise en œuvre des initiatives liées à l'accessibilité;
 - une politique, un programme, une pratique, une initiative ou une décision ministérielle pourrait avoir des répercussions sur les personnes en situation de handicap;
 - détermination de la formation obligatoire pour tous les employés.

Comment nous mesurons le rendement

- Amélioration des résultats des sondages

Qui est responsable

- Tous les groupes de TC
- Réseau pour les personnes en situation de handicap

Source des données

- SAFF
- Résultats des sondages éclairés

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- En continu

Échéancier à respecter

- En continu

Plan d'accessibilité – partie 2 : Comment nous respectons les dispositions du règlement relatif à l'accessibilité de la loi sur les transports au Canada en tant que fournisseur de services de transport?

TC est considéré un fournisseur de services de transport parce que nous sommes propriétaires de petits aéroports et nous les exploitons. Cela signifie que nous devons respecter les exigences du [Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles](#) et du [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#).

La partie 2 de notre plan d'accessibilité porte sur la façon dont nous réduirons ou éliminerons les obstacles à l'accessibilité dans nos aéroports.

Responsable : Sous-ministre adjointe, Programmes

Contexte

La présente section porte sur notre fonction de fournisseur de services de transport qui est propriétaire de 18 aéroports locaux, régionaux et éloignés et qui les exploite.

Nous sommes propriétaires de 17 aéroports et d'un hydroaérodrome. Nous exploitons et entretenons ces aéroports de façon à ce que les petites collectivités et les collectivités éloignées puissent continuer d'être desservies par des vols réguliers, nolisés et d'évacuation médicale; et qu'elles soient reliées au réseau canadien élargi de transport et d'approvisionnement.

Un bon nombre de nos aéroports sont vieillissantes. Nous prévoyons des investissements importants au cours des 20 prochaines années pour reconstituer leur capital ou les réhabiliter. Nous déterminerons des façons d'éliminer ou de réduire les obstacles à l'accessibilité dans les installations où aucun grand projet d'immobilisations n'est prévu.

Nous voulons nous assurer que nos installations sont construites conformément aux codes et aux normes du bâtiment d'aujourd'hui. Dans la mesure du possible, elles devraient comporter des éléments accessibles pour assurer un véritable accès à tous. Le travail peut cependant être difficile en raison de la taille et de l'emplacement des aéroports, en particulier en ce qui concerne certains éléments accessibles.

Dans le cadre de notre engagement à créer des environnements inclusifs et exempts d'obstacles, nous avons demandé à la fondation Rick Hansen de réaliser des évaluations de l'accessibilité dans certains aéroports. Sept évaluations ont été réalisées jusqu'à présent, notamment dans les régions suivantes :

- Pacifique : K'il Kun (Sandspit)
- Québec : Sept-Îles, Kuujuaq, Chevery, Lourdes-de-Blanc-Sablon et Îles-de-la-Madeleine

- Atlantique : St. Anthony

Les évaluations de l'accessibilité ont révélé plusieurs points à améliorer, dont les principaux sont les suivants :

- orientation (p. ex. marques ou indicateurs tactiles et signalisation inadéquate);
- toilettes accessibles;
- installation en permanence de bordures basses comportant un changement de niveau pour aller chercher des passagers ou les déposer;
- absence d'alarmes visuelles et sonores de nos systèmes d'urgence.

Nous travaillerons à éliminer les obstacles mentionnés au cours des prochaines années.

Formation

La formation des employés est un élément clé afin de rendre les déplacements accessibles. Nous voulons nous assurer que ceux qui prêtent une aide physique, qui manipulent des aides à la mobilité ou qui fournissent de l'aide relativement à de l'équipement spécialisé ont reçu une formation sur leurs responsabilités.

Nous ne sommes pas tenus de former les employés dans des domaines qui ne relèvent pas de leur responsabilité. Nous veillons néanmoins à ce que les entreprises qui exercent des activités dans nos aéroports se conforment au [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#). Nous demandons aux entreprises de confirmer que leurs employés ont suivi la formation.

Nos conventions d'occupation (baux et permissions) exigent par ailleurs que les entreprises qui exercent des activités dans nos aéroports respectent la *Loi sur les transports au Canada*. Il s'agit notamment de veiller à ce que les employés reçoivent une formation sur leurs responsabilités, en conformité avec le *Règlement*.

Les nouveaux employés des aéroports reçoivent une formation sur l'accessibilité dans les 60 premiers jours suivant leur entrée en fonction. Nous offrons une formation d'appoint tous les deux ans. Nous tenons de plus des registres de formation pour veiller à ce que les employés soient formés au besoin.

La plupart des employés de nos aéroports sont formés en ligne dans le cadre d'un programme de l'Office des transports du Canada. Leur formation de 45 minutes couvre des sujets comme les suivants :

- pratiques exemplaires en matière de communication avec les voyageurs;
- aide des voyageurs en situation de handicap, notamment les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes;
- aide aux voyageurs aveugles ou partiellement voyants;
- services à offrir aux personnes en situation de handicap;
- aide à la mobilité.

Certaines entreprises de transport peuvent offrir d'autres formations directement à leurs employés.

Obstacle 1 : Absence d'éléments accessibles dans les aéroports

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Évaluer la visibilité et la clarté des panneaux permanents existants de signalisation des pièces et leur conformité avec les normes d'accessibilité.
- S'assurer que les plans et les avis d'évacuation sont lisibles et installés à une hauteur accessible dans tous les emplacements.
- Examiner la ferrure des portes dans tous les emplacements pour confirmer qu'elle respecte les normes d'accessibilité.
- Évaluer tous les emplacements qui nécessitent des installations sanitaires accessibles (comme des barres d'appui et des distributeurs de papier hygiénique).

Comment nous mesurons le rendement

- Compter le nombre de panneaux permanents de signalisation des pièces (comme les panneaux pour salles de toilettes) remplacés par des éléments accessibles.
- Suivre le nombre de plans et d'avis d'évacuation rendus accessibles.
- Compter le nombre de ferrures de porte inaccessibles (comme les boutons rotatifs) remplacées par des éléments accessibles.
- Compter le nombre d'éléments accessibles (comme les barres d'appui et les distributeurs de papier hygiénique) installés dans les toilettes.

Qui est responsable

- Programmes aériens, maritimes et environnementaux
- Régions

Source des données

- Aéroports

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- Long terme : cinq ans et plus
 - Année 1 : travaux achevés dans un aéroport (10 %)
 - Année 2 : travaux achevés dans trois aéroports (25 %)
 - Année 3 : travaux achevés dans quatre aéroports (50 %)
 - Année 4 : travaux achevés dans quatre aéroports (75 %)
 - Année 5 : travaux achevés dans cinq aéroports (100 %)

- En cours, de façon à intégrer les éléments d'accessibilité aux projets d'immobilisations prévus

Obstacle 2 : Le personnel d'aéroport a peu de connaissances sur la façon d'aider adéquatement les personnes en situation de handicap.

Comment nous réduisons ou éliminons l'obstacle

- Exiger que les nouveaux employés des aéroports de TC suivent la formation obligatoire sur l'accessibilité dans les 60 jours suivant leur date d'entrée en fonction.
- Exiger que les employés des aéroports de TC suivent une formation d'appoint tous les deux ans.
Remarque : La dernière formation est exigée conformément au [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#), mais uniquement dans les aéroports ayant enregistré l'embarquement et le débarquement de plus de 10 000 passagers au cours de chacune des deux dernières années civiles.

Comment nous mesurons le rendement

- Taux d'achèvement des formations (nombre d'employés)

Qui est responsable

- Programmes aériens, maritimes et environnementaux
- Régions

Source des données

- Aéroports

À quelle fréquence nous recueillerons des données

- Chaque année

Échéancier à respecter

- En continu, de façon à inclure tous les employés

Consultations

Consultation interne

Qui a été consulté

- Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC
- Nos employés, de tous les échelons

Moment des consultations

Nous avons tenu des consultations pour cerner les obstacles existants avant d'élaborer notre plan d'accessibilité. Après la rédaction du plan, nous avons tenu de nouvelles consultations pour déterminer l'efficacité des mesures énoncées dans le plan en vue de réduire et d'éliminer les obstacles. Nous avons communiqué les commentaires en question aux responsables de pilier.

Méthode de consultation

- Consultation ciblée des personnes en situation de handicap, en collaboration avec les cochampions du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC
 - Les cochampions du réseau ont dirigé des réunions virtuelles sur Microsoft Teams (en français et en anglais séparément) avec les membres du réseau.
 - Les membres comprennent des personnes ayant divers types d'incapacité et leurs alliés.
 - Les séances de consultation ont eu lieu en août 2025.
 - Nous voulions offrir un espace sûr pour une discussion ouverte et honnête sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés ou observés dans les environnements de travail de TC.
 - Nous avons tenu des discussions dirigées sur des sujets comme les huit piliers de la partie 1 de notre plan d'accessibilité.
 - Au total, 18 personnes ont participé à la consultation en français; et 37 personnes, à la consultation en anglais.
- Sondage sur l'accessibilité auprès des employés
 - Nous avons utilisé SurveyMonkey pour créer un questionnaire numérique.
 - Le sondage comprenait une combinaison de questions à choix multiples et de zones de texte permettant aux employés de faire part de leurs expériences vécues.
 - Le sondage a été lancé le 13 août 2025 et a pris fin le 12 septembre 2025.
 - En tout, 1 078 employés ont rempli le questionnaire au complet; et 1 395, en partie.
- Consultation du Réseau pour les personnes en situation de handicap de TC portant sur l'ébauche du plan d'accessibilité.
 - Une copie de l'ébauche du plan d'accessibilité a été fournie aux membres du réseau le 7 novembre 2025.
 - La consultation a duré deux semaines.
 - Cinq membres ont formulé des commentaires, qui ont été communiqués aux responsables de pilier.

Les commentaires recueillis ont été rendus anonymes.

Nous avons utilisé l'intelligence artificielle (IA) de Copilot pour aider à analyser les données recueillies, en particulier la rétroaction regroupée en réponse à ce qui suit :

- les questions à réponse libre du sondage;
- la consultation du Réseau pour les personnes en situation de handicap.

L'utilisation de l'IA nous permet de faire ce qui suit :

- traiter une grande quantité de données en moins de temps;
- reconnaître plus facilement les tendances dans les données;
- produire efficacement des rapports.

Étapes générales utilisées dans l'analyse :

1. Examen effectué par une personne des données de consultation de façon à supprimer les identificateurs personnels.
2. Regroupement des données de chaque question à réponse libre du sondage auprès des employés; et leur téléversement séparé dans l'IA.
3. Utilisation dans Copilot de requêtes claires pour générer l'analyse voulue (p. ex. en utilisant uniquement les renseignements fournis, décrire les obstacles mentionnés).
4. Examen par des personnes des données générées par l'IA par rapport aux données recueillies.
5. Recours occasionnel à des requêtes supplémentaires pour clarifier les données.

Bien que l'IA soit un outil puissant, un contrôle effectué par une personne a permis de s'assurer que les renseignements correspondent aux commentaires des employés.

Plateformes de promotion des consultations

- « TC cette semaine », bulletin hebdomadaire interne (support numérique)
- MonTC, site Web interne
- Message aux gestionnaires
- Courriel envoyé aux employés par le membre du Comité de gestion exécutif qui les représente (comité de niveau 1)
- Courriel aux membres du Réseau pour les personnes en situation de handicap
- Annonces pendant les réunions du Réseau des personnes en situation de handicap

Objet de la consultation

Voir la liste des questions à l'annexe A.

Ce que nous avons entendu

Points saillants du sondage

- Un peu plus de 30 % des participants ont dû faire face à un ou plusieurs obstacles à TC. Les obstacles les plus souvent nommés étaient les suivants :

- attitudes des autres (notamment les croyances personnelles ou les préjugés);
- manque de soutien de la direction;
- avancement professionnel.
- Les obstacles à l'accessibilité affectant les personnes ayant un handicap invisible les plus souvent nommés étaient les suivants :
 - santé mentale;
 - obstacles d'ordre cognitif (neurodivergence, apprentissage, raisonnement, prise de décisions, résolution de problèmes ou mémoire)
 - sensibilités sensorielles;
 - douleur physique.
- Environ 40 % des personnes qui ont demandé des mesures d'adaptation en milieu de travail étaient insatisfaites ou très insatisfaites du soutien qu'elles avaient reçu.
- Plus de 200 suggestions ont été formulées sur la façon dont TC peut améliorer le processus d'adaptation en milieu de travail.
- Près de la moitié des répondants ont mentionné des obstacles environnementaux dans les lieux de travail de TC. Les plus courants sont les suivants :
 - bruit;
 - éclairage;
 - mobilier de bureau;
 - odeurs ou produits chimiques dans l'air.
- Environ 70 % des employés qui ont demandé que des obstacles physiques en milieu de travail soient ôtés étaient insatisfaits ou très insatisfaits du résultat.

Consultation externe

Qui a été consulté

Le questionnaire de consultation externe était ouvert au grand public, à nos intervenants externes et aux clients externes. Au total, 150 répondants ont fourni des commentaires.

Moment de la consultation

Nous avons mené la consultation avant d'élaborer notre plan d'accessibilité afin de déterminer quels obstacles existent. Le questionnaire de consultation était accessible en ligne du 10 octobre au 2 novembre 2025.

Nous utilisons encore le questionnaire aux fins de commentaires sur l'accessibilité, même après la fin de la consultation. Cela nous permet de recueillir continuellement des données au fil du temps. Nous espérons que cela permettra de mieux comprendre les obstacles qui existent à TC.

Méthode de consultation

Le questionnaire de consultation était disponible sur la page Web externe de TC. La page d'accueil de la consultation fournissait des renseignements sur ce qui suit :

- protection des renseignements personnels;
- formulaire de rétroaction;
- autres façons de participer (courriel, courrier, téléphone, ATS ou relais vidéo);
- médias substituts (American Sign Language, langue des signes québécoise, braille ou support audio);
- objet du sondage.

L'équipe de recherche sur l'opinion publique de TC a analysé les commentaires reçus.

Plateformes de promotion de la consultation

- Les responsables de pilier ont avisé les clients externes et les intervenants au moyen d'un message électronique ciblé, qui incluait un lien vers le questionnaire en ligne.
- Notre site Web externe

Objet des consultations

Voir la liste des questions à l'annexe B.

Ce que nous avons entendu

Points saillants du sondage

- Les obstacles à l'accessibilité les plus signalés sont associés aux éléments suivants :
 - environnement physique;
 - technologies de l'information et des communications;
 - communications.
- Des obstacles dans l'environnement physique ont été signalés à plusieurs emplacements de TC, notamment les suivants :
 - ascenseurs;
 - panneaux de signalisation;
 - portes d'entrée;
 - stationnement;
 - toilettes;
 - déplacement dans les installations.
- Les obstacles les plus courants sur le plan des technologies de l'information et des communications étaient les suivants :
 - accessibilité des formulaires et facilité de les remplir;
 - processus de vérification et éléments de sécurité;
 - capacité d'utiliser les lecteurs d'écran et technologie adaptée;
 - médias substituts pour le multimédia et les documents.
- Les produits les plus courants de communication comportant des obstacles sont les suivants :

- site Web de TC;
 - images;
 - affiches;
 - vidéos;
 - photos;
 - publications sur les médias sociaux.
- Les opinions sur l’accessibilité de l’information sur le site Web de TC sont mitigées :
 - 43 % des répondants pensent que l’information y est très ou assez facile à comprendre;
 - 52 % des répondants pensent que l’information y est très ou un peu difficile à comprendre.

Conclusion

Nous nous sommes engagés à favoriser un environnement inclusif et accessible. Nous voulons assurer l’égalité des chances pour tous, quelles que soient leurs capacités. Le plan d’accessibilité témoigne de notre détermination à cerner et à éliminer les obstacles à nos politiques, programmes, pratiques et services.

Nous accordons la priorité à l’accessibilité afin de créer un espace accueillant où chacun se sent valorisé, respecté et habilité à participer pleinement. Les stratégies et les initiatives décrites dans le plan visent à promouvoir l’inclusion. Elles s’harmonisent avec les pratiques exemplaires et les normes d’accessibilité, en évolution.

Nous reconnaissons que l’accessibilité n’est pas un effort ponctuel, mais un processus continu. Elle exige une évaluation, une adaptation et une amélioration continues. Par conséquent, nous sommes déterminés à examiner et à mettre à jour régulièrement le plan. Nous voulons nous assurer qu’il demeure pertinent et répond efficacement aux divers besoins de nos employés.

Nous comprenons en outre l’importance de la collaboration et de la rétroaction pour atteindre nos objectifs en matière d’accessibilité. Nous encourageons un dialogue ouvert avec tous les employés, en particulier les personnes en situation de handicap, afin que nos efforts soient éclairés, percutants et aussi significatifs que possible. Ensemble, nous pouvons travailler à éliminer les obstacles et à bâtir un avenir plus équitable et inclusif.

Merci d’appuyer notre engagement à l’égard de l’accessibilité et de l’inclusion. En travaillant ensemble, nous pouvons créer un environnement où chacun peut s’épanouir et contribuer à notre réussite commune.

Annexe A: Questions tirées de notre sondage auprès des employés sur l'accessibilité

Emploi

1. Au cours des deux dernières années, avez-vous participé à un processus de recrutement ou d'embauche à Transports Canada?
 - Oui [Afficher les questions 2 et 3]
 - Non
 - Je préfère ne pas répondre
2. Une mesure d'adaptation est quelque chose qui aide une personne en situation de handicap à s'intégrer pleinement dans son milieu de travail. Lors de votre dernier processus de recrutement ou d'embauche, vous a-t-on dit que vous pouviez demander une mesure d'adaptation?
(Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)
 - Oui, lorsque j'ai soumis ma candidature
 - Oui, pour les examens et les évaluations
 - Oui, pour une entrevue
 - Oui, pour la vérification des références
 - Personne ne m'a dit que je pouvais demander une mesure d'adaptation
 - Je ne me souviens pas
 - Autre : _____
3. Avez-vous demandé une mesure d'adaptation lors de votre dernier processus de recrutement ou d'embauche?
 - Oui
 - Non
 - Je préfère ne pas répondre
4. Si vous avez demandé une mesure d'adaptation dans votre milieu de travail au cours des trois dernières années, quel a été votre degré de satisfaction à l'égard du processus?
 - Très satisfait(e)
 - Satisfait(e)
 - Neutre
 - Insatisfait(e)
 - Très insatisfait(e)
 - Je n'ai pas demandé de mesure d'adaptation
5. Si vous avez répondu que vous étiez insatisfait(e) ou très insatisfait(e), expliquez pourquoi.
6. Combien de temps vous a-t-il fallu pour obtenir toutes les mesures d'adaptation, entre le moment où vous en avez fait la demande et le moment où elles ont été mises en place?

7. Comment TC pourrait-il améliorer son processus en matière de mesures d'adaptation?
8. Un obstacle à l'accessibilité est tout ce qui, comme un espace physique, une technologie, une attitude, une politique ou un mode de communication, rend plus difficile la pleine participation des personnes en situation de handicap dans la société. Avez-vous rencontré ces obstacles à l'accessibilité à TC? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)
- Processus de recrutement ou d'embauche
 - Questionnaire d'auto-identification sur l'équité en matière d'emploi
 - Occasions de formation ou de perfectionnement professionnel
 - Avancement professionnel
 - Manque de soutien de la direction
 - Attitudes des autres personnes (croyances ou préjugés façonnés par la culture et les expériences de vie qui influencent la manière dont une personne interagit ou communique avec les autres)
 - Autre (veuillez préciser)
 - Aucun
9. Si vous avez rencontré l'un des obstacles mentionnés ci-dessus, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées et comment, selon vous, la situation pourrait être améliorée.
10. Décrivez tout autre obstacle (culture organisationnelle, obstacle systémique, attitude) auquel vous avez été confronté pendant votre travail à TC.

Environnement physique

11. Rencontrez-vous des problèmes ou des obstacles à l'accessibilité liés à l'un des aspects suivants des bureaux de TC? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)
- Accès à votre lieu de travail (comme le stationnement, les portes d'entrée ou les ascenseurs)
 - Éclairage
 - Salles de réunions
 - Mobilier pour les espaces de travail
 - Toilettes
 - Circulation dans les bureaux (portes, marches, couloirs étroits)
 - Bruit
 - Odeurs ou produits chimiques dans l'air
 - Mesures d'urgence
 - Autre (veuillez préciser)
12. Si vous rencontrez l'un des obstacles mentionnés ci-dessus, veuillez les décrire. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes?
13. Avez-vous demandé à TC de faire disparaître les obstacles auxquels vous avez fait face?
- Oui [Afficher les questions 9 et 10]

- Non
- Je préfère ne pas répondre

14. Si oui, à qui avez-vous envoyé cette demande ?

15. Quel était votre degré de satisfaction à la suite de cette demande?

- Très satisfait(e)
- Satisfait(e)
- Insatisfait(e)
- Très insatisfait(e)
- Incertain(e)
- Je préfère ne pas répondre

16. Pourquoi n'avez-vous pas demandé à TC d'enlever les obstacles auxquels vous avez fait face?

17. Si vous avez répondu que vous étiez insatisfait(e) ou très insatisfait(e), expliquez pourquoi.

Technologies de l'information et des communications (TIC) (matériel informatique et logiciels)

18. Rencontrez-vous des obstacles à l'accessibilité avec le matériel informatique que vous utilisez au travail? Par exemple : votre ordinateur, votre tablette, votre ordinateur portable, votre cellulaire, vos écrans ou votre clavier.

- Oui
- Non
- Incertain(e)

19. Rencontrez-vous des obstacles à l'accessibilité avec les logiciels que vous utilisez au travail? Par exemple : Teams, Outlook, SharePoint ou le SGDDI.

- Oui [Afficher la question 13]
- Non
- Incertain(e)

20. Veuillez décrire les difficultés liées à l'accessibilité que vous éprouvez avec votre équipement informatique ou vos logiciels. Selon vous, comment pourrions-nous y remédier?

Communications

21. Avez-vous rencontré des difficultés ou des obstacles à l'accessibilité au travail avec l'un de ces produits de communication? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- monTC
- Bulletins internes (TC cette semaine, messages aux gestionnaires)
- Graphiques, vidéos ou photos
- Gabarits internes

- Sondages internes
- Autre (veuillez préciser)
- Je n'ai rencontré aucun obstacle avec les produits de communication interne

22. Si vous avez rencontré des obstacles à l'accessibilité avec l'un des produits de communication ci-dessus, veuillez décrire vos difficultés. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes?

23. Les technologies d'assistance comprennent des outils qui aident les personnes en situation de handicap à utiliser le Web, comme les lecteurs d'écran, les loupes et les logiciels de reconnaissance vocale. Utilisez-vous une technologie d'assistance pour accéder à monTC ou à d'autres communications internes?

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

24. Quelle technologie d'assistance utilisez-vous? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Lecteur d'écran
- Loupes d'écran
- Logiciel de synthèse vocale
- Affichage braille
- Clavier adapté
- Dispositif de pointage adapté
- Autre (veuillez préciser)
- Je préfère ne pas répondre

25. Éprouvez-vous des frustrations ou des problèmes lorsque vous avez recours à une technologie d'assistance?

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

26. Quelles frustrations ou quels problèmes éprouvez-vous? Avez-vous des idées pour rendre nos communications plus accessibles?

Approvisionnement

27. Participez-vous au processus d'approvisionnement à TC? Cela comprend la planification, la rédaction, la révision ou la gestion des contrats.

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

28. Avez-vous rencontré des obstacles dans le processus d’approvisionnement à TC? Comment pensez-vous que nous pourrions améliorer le processus pour les membres du personnel en situation de handicap ou ayant des besoins en matière d’accessibilité?

Programmes et services

29. Selon vous, quelles technologies ou innovations pourrions-nous utiliser pour nous assurer que TC conçoit et offre des programmes et des services pleinement accessibles pour les personnes en situation de handicap?

Transport

30. Avez-vous rencontré des difficultés à trouver des places de stationnement accessibles à votre lieu de travail ou lors de vos déplacements professionnels?

31. Si oui, veuillez fournir plus d’informations, y compris votre lieu de travail général (par exemple, Ottawa, tour C).

32. Avez-vous effectué des déplacements professionnels pour TC au cours de la dernière année? Cela comprend l’utilisation d’un véhicule gouvernemental, le train, l’avion, l’autobus, le taxi pour le travail, etc.

- Oui
- Non
- Je préfère ne pas répondre

33. Si vous avez rencontré des obstacles à l’accessibilité lors de vos déplacements pour le travail, veuillez décrire vos difficultés. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes?

34. Avez-vous rencontré d’autres obstacles liés à l’accessibilité des transports pendant votre travail ou pour vous rendre au travail et en revenir?

Culture

35. Comment TC pourrait-il améliorer l’accessibilité ou être plus inclusif pour les personnes en situation de handicap?

Annexe B: Questions pour la consultation externe

Embauche

1. Au cours des deux dernières années, avez-vous postulé à un emploi à Transports Canada?

- Oui [Passer à la question 3]
- Non [Afficher la question 2, puis passer à la question 7]
- Je préfère ne pas répondre

2. Un **obstacle à l'accessibilité** est tout ce qui, comme un lieu physique, une technologie, une attitude, une politique ou un mode de communication, rend plus difficile la pleine participation des personnes en situation de handicap dans la société.

Avez-vous rencontré un obstacle qui vous a empêché de postuler à un emploi à Transports Canada? [Passer à la question 7 après cette question]

- Oui
- Non

3. Avez-vous demandé une mesure d'adaptation lors de votre dernier processus de recrutement ou d'embauche?

- Oui [Afficher la question 4]
- Non [Passer à la question 6]
- Je préfère ne pas répondre [Passer à la question 6]

4. Si vous avez demandé une mesure d'adaptation dans le cadre d'un processus de recrutement ou d'embauche, quel a été votre degré de satisfaction à l'égard du processus?

- Très satisfait(e) [Passer à la question 6]
- Satisfait(e) [Passer à la question 6]
- Neutre [Passer à la question 6]
- Insatisfait(e) [Afficher la question 5]
- Très insatisfait(e) [Afficher la question 5]

5. Si vous avez été insatisfait(e) ou très insatisfait(e), veuillez expliquer pourquoi. Comment Transports Canada pourrait-il améliorer son processus en matière de mesures d'adaptation?

6. Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité liés à ces aspects de l'embauche ou du recrutement à Transports Canada? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Offre d'emploi publiée sur le site Web des emplois du gouvernement du Canada
- Candidature en ligne
- Mesures d'adaptation
- Évaluation (p. ex., tests ou entrevue)
- Cote de sécurité
- Offre d'emploi
- Intégration (processus vous permettant de vous installer et d'occuper un nouvel emploi)

- Autre (veuillez préciser) [Zone de texte ouverte]
- Aucune

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées.
Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

7. Avez-vous des commentaires à formuler sur l'accessibilité ou l'inclusion des personnes en situation de handicap en milieu de travail à Transports Canada? [Zone de texte ouverte]

Environnement physique (édifices et espaces publics)

8. Au cours des deux dernières années, avez-vous visité un établissement de Transports Canada?
- Oui
 - Non [Passer à la question 11]
 - Je ne sais pas [Passer à la question 11]

9. Quels établissements de Transports Canada avez-vous visités? [Liste déroulante]

- 45, promenade Alderney (Dartmouth, N.-É.)
- 95, rue Foundry (Moncton, N.-B.)
- 1550, avenue d'Estimauville (Québec, Qc)
- 700, place Leigh-Capreol (Dorval, Qc)
- 305, boulevard René-Lévesque (Montréal, Qc)
- 4900, rue Young (Toronto, Ont.)
- 330, rue Sparks – tour C (Ottawa, Ont.)
- 159, promenade Cleopatra (Ottawa, Ont.)
- 344, rue Edmonton (Winnipeg, Man.)
- 9700, avenue Jasper (Edmonton, Alb.)
- 800, rue Burrard (Vancouver, C.-B.)
- 7445, 132nd Street (Surrey, C.-B.)
- Autre (veuillez préciser) [Zone de texte ouverte]

10. Avez-vous rencontré des obstacles liés à l'un des aspects suivants de l'établissement ou des établissements que vous avez visités? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Stationnement
- Portes d'entrée
- Ascenseurs
- Salles de bain
- Signalisation
- Salles de réunion
- Bureau de service
- Aire d'accueil
- Déplacement dans l'établissement (p. ex., couloirs étroits, surfaces inégales, absence de rampes ou mauvais éclairage)
- Autre (veuillez préciser)

- Aucun

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

11. Avez-vous des commentaires à formuler sur l'accessibilité de l'environnement physique dans les édifices et les espaces de Transports Canada? [Zone de texte ouverte]

Technologies de l'information et de la communication (matériel informatique et logiciels)

12. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous utilisé l'un des services numériques de Transports Canada (p. ex., demandes en ligne, applications mobiles ou formulaires en ligne)?

- Oui
- Non [Fin de la section]

13. Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité liés à l'un des aspects suivants des services numériques de Transports Canada? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Possibilité d'utiliser un lecteur d'écran ou une technologie adaptative
- Contraste des couleurs du texte ou des images
- Accessibilité des formulaires et facilité à les remplir
- Processus de vérification et dispositifs de sécurité
- Disponibilité des sous-titres codés
- Autres formats pour les documents et les contenus multimédias
- Autre (veuillez préciser) [Zone de texte ouverte]
- Aucune de ces réponses

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

14. Les **technologies d'assistance** comprennent des outils qui aident les personnes en situation de handicap à utiliser le Web, comme les lecteurs d'écran, les loupes et les logiciels de reconnaissance vocale.

Utilisez-vous des technologies d'assistance pour accéder aux services numériques, au site Web ou aux réseaux sociaux de Transports Canada?

- Oui
- Non [Passer à la question 18]
- Je préfère ne pas répondre [Passer à la question 18]

15. Quelles technologies d'assistance utilisez-vous? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Lecteur d'écran
- Loupe d'écran
- Logiciel de synthèse vocale

- Affichage braille
- Clavier adapté
- Dispositif de pointage adapté
- Autre (veuillez préciser)
- Je préfère ne pas répondre

16. Avez-vous rencontré des obstacles en utilisant des technologies d'assistance?

- Oui
- Non [Passer à la question 18]
- Je ne sais pas [Passer à la question 18]

17. Où avez-vous constaté ces obstacles? Veuillez décrire les obstacles que vous avez rencontrés et comment, selon vous, nous pourrions améliorer ces problèmes. [Zone de texte ouverte]

18. Avez-vous des commentaires à formuler sur l'accessibilité des technologies de l'information liées à Transports Canada? [Zone de texte ouverte]

Communications

19. Avez-vous rencontré des difficultés ou des obstacles lorsque vous avez consulté l'une des communications suivantes de Transports Canada? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Site Web de Transports Canada
- Événements organisés par Transports Canada
- Publications sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Instagram ou X/Twitter)
- Images, affiches, vidéos ou photos
- Consultations ou sondages en ligne
- Publicités
- Autre (veuillez préciser)
- Je n'ai rencontré aucun obstacle lié aux communications de Transports Canada

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

20. Trouvez-vous les informations publiées sur le site Web de Transports Canada faciles ou difficiles à comprendre?

- Très faciles à comprendre
- Assez faciles à comprendre
- Assez difficiles à comprendre
- Très difficiles à comprendre
- S.O. / Je ne sais pas

21. Avez-vous des commentaires à formuler sur l'accessibilité des communications de Transports Canada? [Zone de texte ouverte]

Conception et mise en place de programmes et de services

22. Transports Canada (TC) offre au public un large éventail de programmes et de services, notamment dans les domaines des infrastructures de transport, de la sécurité, de l'innovation, de la protection environnementale et des possibilités de financement. Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité dans vos interactions avec les programmes ou les services de TC?

- Oui
- Non
- S.O.

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées. Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

23. Avez-vous d'autres commentaires à formuler sur l'accessibilité des programmes et des services de Transports Canada? [Zone de texte ouverte]

Transport

24. Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité lorsque vous deviez utiliser un moyen de transport pour vos tâches professionnelles, par exemple un taxi, une navette ou un véhicule de la flotte? [Zone de texte ouverte]

25. Transports Canada possède et exploite quelques petits aéroports répartis dans tout le pays. Dans la liste ci-dessous, sélectionnez le ou les aéroports que vous avez fréquentés au cours des 12 derniers mois. [Afficher les questions 26 et 27 uniquement si un aéroport a été sélectionné]

- Penticton, Colombie-Britannique
- Port Hardy, Colombie-Britannique
- K'il Kun Xidgwangs Daanaay (anciennement Sandspit), Colombie-Britannique
- Churchill, Manitoba
- Eastman River, Québec
- Havre-Saint-Pierre, Québec
- Îles-de-la-Madeleine, Québec
- Waskaganish, Québec
- Chevery, Québec
- Lourdes-de-Blanc-Sablon, Québec
- Sept-Îles, Québec
- Natashquan, Québec
- Kuujuaq, Québec
- Schefferville, Québec
- Wemindji, Québec
- Wabush, Terre-Neuve-et-Labrador
- St. Anthony, Terre-Neuve-et-Labrador
- Je n'ai fréquenté aucun aéroport Transports Canada au cours des 12 derniers mois [Sauter Q26 et Q27]

26. Avez-vous rencontré des problèmes d'accessibilité ou de mobilité dans l'un de ces espaces des aéroports de Transports Canada? Veuillez sélectionner les espaces auxquels vous avez eu des difficultés d'accès.

- Aérogare
- Portes ou zones d'embarquement
- Salles de bain
- Comptoirs d'enregistrement
- Zone d'attente avant l'embarquement
- Zone de récupération des bagages ou tapis roulant
- Zone de contrôle de sécurité
- Zone de débarquement ou de prise en charge
- Aires de soulagement pour les animaux d'assistance
- Stationnement
- Autre(s) (veuillez préciser)
- Je n'ai eu aucun problème d'accès aux zones d'un aéroport ou d'aéroports de Transports Canada

27. Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité liés à l'un des éléments ci-dessous dans les aéroports de Transports Canada? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent)

- Signalisation
- Portes automatiques
- Sièges
- Navigation
- Bordures de trottoir avec différences de niveau
- Fauteuils roulants ou appareils d'aide à la mobilité
- Système d'aide à l'écoute (boucles magnétiques ou à induction)
- Places de stationnement
- Autre (veuillez préciser)
- Aucun

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées.
Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

28. Avez-vous des commentaires à formuler sur l'accessibilité des aéroports que Transports Canada possède et exploite? [Liste des aéroports canadiens appartenant à Transports Canada](#) [Zone de texte ouverte]

Approvisionnement

29. Transports Canada est chargé de définir les exigences contractuelles et de gérer ses propres contrats une fois ceux-ci attribués par Services publics et Approvisionnement Canada.

Avez-vous rencontré des obstacles à l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement lié spécifiquement à Transports Canada?

- Oui
- Non
- Incertain(e)

Si vous avez rencontré des obstacles, veuillez décrire les difficultés que vous avez éprouvées.
Selon vous, comment pourrions-nous remédier à ces problèmes? [Zone de texte ouverte]

Plan d'accessibilité de Transports Canada

30. Avez-vous des commentaires ou avez-vous rencontré des obstacles que vous souhaitez nous signaler concernant notre plan d'accessibilité? [Zone de texte ouverte]

Barrières culturelles (exclusion systémique et attitudes)

31. L'« exclusion systémique » désigne les règles, les habitudes et les systèmes en place qui ont pour effet de traiter certains groupes de personnes de manière injuste sur le long terme.

Avez-vous constaté ou remarqué que les personnes en situation de handicap sont systématiquement exclues des politiques, pratiques, etc., de Transports Canada?

- Oui
- Non
- Incertain(e)

Si oui, veuillez décrire les problèmes ou les obstacles. [Zone de texte ouverte]

32. Dans le cadre de ce sondage, les « obstacles liés aux attitudes » désignent les pensées, les croyances ou les comportements que les gens ont – qu'ils en soient conscients ou non – à l'égard des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins en matière d'accessibilité. Ces attitudes peuvent entraîner un traitement injuste, l'exclusion ou l'écartement de décisions et de services importants.

Lors de vos interactions avec les membres du personnel de Transports Canada, avez-vous rencontré ou remarqué des obstacles qui pourraient nuire à l'accessibilité?

- Oui
- Non
- Incertain(e)

Si oui, veuillez décrire la situation. [Zone de texte ouverte]