



RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes

2023



ISSN : 2817-9293

N° de cat. : BC9-40F-PDF

À moins d'avis contraire, il est interdit de reproduire le contenu de cette publication, en totalité ou en partie, à des fins de diffusion commerciale sans avoir obtenu au préalable la permission écrite de l'administrateur du droit d'auteur du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Si vous souhaitez obtenir du gouvernement du Canada les droits de reproduction du contenu à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne en communiquant avec :

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC)

Ottawa (Ontario)

Canada

K1A 0N2

Téléphone : 819-997-0313

Appel sans frais : 1-877-249-2782 (au Canada uniquement)

<https://applications.crtc.gc.ca/contact/fra/librairie>

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2023.

Also available in English.

Renseignements généraux	4
Message de la présidente et première dirigeante	5
Résumé	6
Introduction	11
L'accessibilité au CRTC	12
Domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi</i>	13
L'emploi	13
L'environnement bâti	20
Les technologies de l'information et des communications (TIC)	21
Les communications, autres que les TIC	25
L'acquisition de biens, de services et d'installations	32
La conception et la prestation de programmes et de services	34
Le transport	34
Domaines désignés par le règlement	34
Autres initiatives	34
Consultations	36
Rétroaction	40
Ce que nous avons appris	41
Défis	42
La voie à suivre	42

Renseignements généraux

Donnez votre avis, demandez un format¹ alternatif ou contactez-nous

Poste

Champion de l'accessibilité
Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications
canadiennes
Ottawa (Ontario) K1A 0N2

Téléphone (y compris le service de relais vidéo)

1-877-249-2782 du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de
13 h à 16 h, heure de l'Est
Appels depuis l'étranger : **819-997-0313**

Courriel

accessible@crtc.gc.ca

Formulaire Web en ligne ou clavardage en direct

Le clavardage en direct est disponible du lundi au vendredi,
de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h, heure de l'Est
(peut ne pas être compatible avec les lecteurs d'écran)

[Centre de soutien | CRTC](#)

Téléimprimeur (TTY)

Tapez sur notre téléscripateur sans frais (au Canada) :
1-877-909-2782
Tapez sur notre téléimprimeur depuis l'étranger :
819-994-0423

¹Vous pouvez demander une copie de notre Plan d'accessibilité, de notre Rapport d'étape ou une description de notre processus de rétroaction sous les formes suivantes : en caractères d'imprimerie ou en gros caractères; en braille; en format audio; ou en format électronique compatible avec une technologie d'adaptation.

Message de la présidente et première dirigeante

Au nom du CRTC, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport d'étape sur l'accessibilité pour l'année 2023.

Je suis fière des progrès que nous avons accomplis au cours de la première année de notre plan. Nous avons mis en place un grand nombre d'outils qui nous aideront à atteindre nos objectifs, notamment en lançant un Carrefour de l'accessibilité pour que la population canadienne puisse accéder plus facilement à l'information du CRTC, en adoptant des mesures pour aider les personnes participantes qui ont besoin de mesures d'adaptation lors de nos audiences et en facilitant l'accès au contenu en langue des signes sur notre site Web.

Bien que nous soyons satisfaits des progrès réalisés jusqu'à présent, nous savons qu'il nous reste encore beaucoup à accomplir. Alors que nous poursuivons notre travail, nous accueillons volontiers les observations de ceux qui se heurtent encore à des obstacles.

Nous nous engageons à créer un CRTC pleinement accessible et inclusif pour tous nos employés ainsi que pour le public canadien.



Vicky Eatrides

Présidente et première dirigeante du CRTC

Résumé

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal quasi-judiciaire sans lien de dépendance avec le gouvernement fédéral. Nous réglementons la radiodiffusion et les télécommunications dans l'intérêt public.

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le CRTC doit publier des plans d'accessibilité et des rapports d'étape détaillant les mesures effectuées pour mettre ces plans en œuvre.

Le succès de notre plan dépend de notre capacité à identifier, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap dans les interactions du CRTC avec le public et ses employés.

Au cours des neuf mois depuis le lancement de son **Plan d'accessibilité 2023-2025**, en décembre 2022, le CRTC a mis en place des mesures ci-dessous.

Promouvoir la formation et les ressources sur l'accessibilité

- Nous avons maintenant une nouvelle formation obligatoire sur l'accessibilité.
- Nous avons offert des séances sur l'autisme et les troubles bipolaires, et planifié une séance sur la neurodiversité. Une formation de sensibilisation à la culture Sourde et à la communication en langue des signes sera bientôt offerte.
- Nous avons embauché une experte en accessibilité, membre de la communauté Sourde, ayant une expérience vécue de handicaps multiples. Nous nous sommes enrichis de trois nouvelles ressources en accessibilité, incluant un conseiller juridique principal.
- Nous avons proposé un atelier sur le langage simple et fourni des ressources sur les communications accessibles à tous les employés.
- L'équipe des acquisitions a suivi une formation sur l'acquisition de technologies d'information et de communication accessibles.

Supporter l'embauche et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap

- À la suite des modifications apportées à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, nous avons appliqué des changements pour éliminer les obstacles dans le processus de recrutement.
- Les ententes de rendement des cadres contiennent un nouvel engagement visant à soutenir le plan d'accessibilité et améliorer la représentation des personnes en situation de handicap.

Améliorer les mesures d'adaptation au travail

- La majorité des mesures d'adaptation concernant l'équipement ne nécessitent plus un certificat médical.
- Pour les réunions internes, les employés ont accès à des sous-titres automatiques. Des services CART et l'interprétation en langue des signes sont fournis au besoin.

Diminuer les obstacles environnementaux et physiques

- Nous travaillons dans des locaux temporaires sans possibilité de modifications permanentes. Nous avons effectué des visites pour identifier les obstacles en prévision du retour dans nos installations permanentes.
- Nous offrons l'option du travail hybride flexible et avons établi une procédure pour les demandes de mesures d'adaptation.

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

- Nous avons créé et doté un Centre d'expertise en matière d'accessibilité pour les technologies de l'information afin de veiller à ce que les applications Web reçoivent des recommandations d'accessibilité.

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

- Nous avons créé un processus d'engagement pour dialoguer avec les communautés de personnes en situation de handicap.
- Nous avons favorisé la participation de groupes représentant les personnes en situation de handicap à nos consultations.
- Nous faisons la promotion de vidéos en langue des signes et offrons le sous-titrage en direct pour toutes les instances publiques.

Fournir davantage d'information en ASL et LSQ

- Un budget centralisé a été établi pour les besoins en accessibilité, comme l'interprétation ASL et LSQ, et les services CART.
- Nous avons consulté des membres de la communauté Sourde pour améliorer l'accessibilité de notre site Web, notamment en créant des boutons uniques pour faciliter l'accès au contenu en langue des signes.

Autres mesures non incluses dans notre plan d'accessibilité

- Nous avons publié un billet de blogue d'une collègue vivant avec un handicap invisible sur son parcours d'accessibilité et comment les mesures d'adaptation peuvent propulser une personne et améliorer son bien-être.
- Nous savons que les handicaps invisibles comme la santé mentale, les handicaps cognitifs et la neurodiversité sont encore bien incompris et qu'il existe des barrières comportementales. Nous offrons chaque mois des outils, des formations et des ressources tenant compte de cette diversité.

Consultations

Nous avons échangé avec des organisations de partout au Canada pour obtenir leur avis sur l'exécution de notre plan d'accessibilité. Les personnes sourdes et malentendantes, les personnes neurodivergentes et les personnes en situation de handicap physique ont été incluses dans ces consultations et ont apporté leur précieuse expertise basée sur leur vécu.

Rétroaction

Nous avons reçu 16 courriels du public dans le cadre de notre processus de rétroaction. Ces messages portaient sur l'accessibilité des services de communication réglementés par le CRTC, plutôt que sur l'accessibilité du CRTC lui-même. Ils ont été traités par notre équipe du Service à la clientèle, conformément à nos procédures habituelles.

À l'interne, deux courriels ont été reçus et traités concernant l'accessibilité et la lisibilité de notre système de gestion des documents internes.

Ce que nous avons appris

Nous avons entendu que vous souhaitez que le CRTC :

- **améliore l'accessibilité de son site Web et communique les mises à jour avec la communauté des personnes en situation de handicap;**
- **sensibilise au handicap sur le lieu de travail et simplifie l'accès aux mesures d'adaptation;**
- **embauche davantage de personnes en situation de handicap, en particulier dans des postes de gestion;**
- **soit plus détaillé et ambitieux dans son plan d'accessibilité.**

Défis

Alors que nous avons de plus en plus de contenu en langue des signes, les interprètes et les traducteurs du pays font face à une demande croissante. Nous travaillons à établir un contrat corporatif qui permettra de simplifier la production de ce contenu.

La voie à suivre

Le dialogue sur l'accessibilité au CRTC évolue. Nous ne sommes plus à nous demander ce qui doit être fait, mais plutôt comment le faire et nous avons commencé à réfléchir à comment être encore plus ambitieux à l'avenir.

Nous reconnaissons que le moteur derrière notre changement culturel est l'apport des personnes vivant avec un handicap. Ces perspectives uniques sont essentielles pour créer un CRTC pleinement accessible et inclusif pour nos employés et tous les Canadiens, car le concept d'accessibilité est propre à chacun.

Introduction

La **Loi canadienne sur l'accessibilité** (*Loi*) est entrée en vigueur en 2019 et vise à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap au Canada dans sept domaines prioritaires, dont cinq sont particulièrement pertinents pour le CRTC en tant qu'organisation et employeur :

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

La *Loi* exige que toutes les organisations sous responsabilité fédérale, y compris le CRTC, préparent et publient des plans d'accessibilité qui définissent leurs politiques, programmes, pratiques et services en matière d'identification, d'élimination et de prévention des obstacles conformément aux **sept principes clés de la Loi**.

Les plans doivent être mis à jour tous les trois ans, mais les organisations sont également tenues de préparer et de publier des rapports d'étape décrivant les mesures prises afin de mettre en œuvre leurs plans d'accessibilité. Ils doivent comprendre des informations portant sur les points suivants :

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

Ce Rapport d'étape présente les progrès que nous avons réalisés depuis le lancement de notre **Plan d'accessibilité 2023-2025** en décembre 2022. En raison du temps nécessaire à la révision, à la traduction et à la publication du rapport dans plusieurs langues, ce premier rapport porte sur la période de huit mois s'échelonnant du 1 janvier 2023 au 30 septembre 2023. La période du 1 octobre 2023 au 31 décembre 2023, quant à elle, sera incluse dans le Rapport d'étape de l'année prochaine.

L'accessibilité au CRTC

En tant qu'organisme de réglementation supervisant plus de 2 000 radiodiffuseurs, y compris des services de télévision et de radio, ainsi que des fournisseurs de télécommunications, comme des compagnies d'Internet, de téléphonie et de téléphonie mobile, le CRTC prend à cœur l'objectif d'être libre de toute barrière dans les domaines réglementés par le gouvernement fédéral d'ici à 2040.

Au cours des derniers mois, nous avons travaillé dur à examiner et mettre en œuvre de nouvelles procédures et à trouver de nouveaux moyens d'améliorer l'accessibilité au CRTC, comme la mise en place d'une formation obligatoire à matière d'accessibilité et l'embauche d'une personne de la communauté Sourde en tant qu'experte en matière d'accessibilité.

À mesure que nous prenons conscience des besoins relatifs à l'accessibilité, notre culture interne continue d'évoluer. Nous développons de nouveaux réflexes et comprenons mieux ce que signifie de vivre avec un handicap, et comment cela peut avoir des répercussions importantes sur la vie d'une personne. Nous reconnaissons que pour les personnes en situation de handicap, l'élimination des obstacles est la différence entre savoir qu'il existe un potentiel et vivre réellement ce potentiel.

Notre plan nous a incités à agir selon les principes de « Rien sans nous » afin de rendre notre environnement de travail davantage inclusif et diversifié. Nous avons exploré de nouvelles technologies et méthodes afin de communiquer avec le public et nous avons formé nos employés pour qu'ils soient en mesure de déterminer, supprimer et prévenir les obstacles. Nous avons commencé à revoir nos procédures de mise en œuvre de mesures d'adaptation afin de garantir que chaque personne puisse participer pleinement et équitablement et faire entendre sa voix, indépendamment de ses antécédents ou de sa situation.

Les sections suivantes détaillent les mesures que nous prenons afin de mettre en œuvre notre Plan d'accessibilité dans les sept domaines prioritaires.

Domaines visés à l'article 5 de la *Loi*

L'emploi

Ce domaine prioritaire contribuera à garantir que toutes les personnes disposent des mêmes possibilités en matière d'emploi pour mener la vie qu'elles peuvent et souhaitent mener, indépendamment de leur handicap.

Mesures en vue de promouvoir la formation ou les ressources particulières à l'accessibilité

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC évaluera les besoins ou les lacunes en matière d'apprentissage et élaborera un plan d'apprentissage de l'accessibilité pour tous les employés, gestionnaires et spécialistes fonctionnels ² d'ici août 2023.	• Une communication interne a été envoyée à tous les employés en mai 2023 décrivant les nouvelles formations obligatoires et recommandées en matière d'accessibilité. <u>La nouvelle personne experte en accessibilité</u> continuera à évaluer les besoins d'apprentissage.

²Dans le contexte du Plan d'accessibilité et du Rapport d'étape, le terme « spécialiste fonctionnel » désigne un membre du personnel qui travaille dans un domaine de service en relation directe avec le public.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
La formation obligatoire concernant l'accessibilité sera incluse dans tous les plans d'apprentissage du personnel pour 2023-2024 et les années suivantes. Conformément à ces plans d'apprentissage : i. 90 % des employés auront suivi la formation obligatoire d'ici le 31 mars 2024; ii. 100 % des spécialistes fonctionnels auront suivi la formation obligatoire d'ici le 31 mars 2024.	• La formation obligatoire a été communiquée à tous les employés. • En août 2023, environ 25 % de tous les employés avaient suivi la formation. Le CRTC continuera à surveiller et à suivre les taux d'achèvement des formations avec le personnel afin de s'assurer que nous pouvons atteindre notre objectif. Nous espérons pouvoir atteindre un taux de 70 % d'ici le 31 mars 2024 et 90 % d'ici le 30 juin 2024.
Le CRTC organisera en outre deux présentations internes par an consacrées à l'examen des questions en matière d'accessibilité à partir de 2023-2024.	• Une séance portant sur l'autisme a eu lieu à l'été 2023. • Un témoignage sur les troubles bipolaires a été proposé en octobre 2023. • Une séance portant sur la neurodiversité est prévue en novembre 2023. • Une formation de sensibilisation à la culture Sourde et à la communication efficace avec les personnes sourdes utilisant la langue des signes est prévue pour décembre 2023. Le CRTC veillera en permanence à ce que les possibilités d'apprentissage répondent aux besoins des employés et de l'organisation, tout en favorisant la santé mentale et le bien-être et en encourageant une culture de l'accessibilité.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC continuera également à annoncer à ses employés les cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) portant sur l'accessibilité et les handicaps, tout en explorant d'autres possibilités d'apprentissage dont l'organisation pourrait bénéficier.	• Les cours proposés par l'EFPC ont été communiqués à tous les employés pendant la Semaine nationale de l'accessibilité. • Les événements proposés par le Centre canadien d'innovation pour la santé mentale en milieu de travail font l'objet d'une promotion mensuelle (p. ex. Défier les préjugés : La santé mentale, la maladie mentale et les mesures d'adaptation du lieu de travail). D'autres ressources seront communiquées aux employés au fur et à mesure qu'elles seront offertes.
En tant que ressource supplémentaire pour l'accessibilité et les personnes en situation de handicap, le CRTC créera et dotera un poste d'expert en accessibilité d'ici juin 2023.	• En mai 2023, le bureau du secrétaire général a embauché une personne experte en accessibilité qui est membre de la communauté Sourde et qui a une expérience vécue de handicaps multiples. • Deux personnes supplémentaires ayant un objectif relatif à l'accessibilité et à la diversité ont également été embauchées au sein du bureau du secrétaire général. • Les Services juridiques du CRTC ont pourvu le poste de conseiller juridique principal en matière d'accessibilité.

Mesures pour promouvoir l'embauche et le maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC élaborera un plan organisationnel tenant compte des modifications apportées à la <i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> au plus tard un mois après l'entrée en vigueur de ces modifications et surveillera sa mise en œuvre tout en restant informé des ressources disponibles en matière d'accessibilité par l'intermédiaire des organismes centraux.	Les modifications apportées à la <i>Loi sur l'emploi dans la fonction publique</i> en vue d'éliminer les obstacles dans le processus de recrutement sont entrées en vigueur le 1^{er} juillet 2023. • Les changements ont été mis en œuvre immédiatement grâce à un plan d'action comprenant les éléments suivants : ○ des séances de formation pour les spécialistes du recrutement; ○ des séances d'information pour les responsables du recrutement de juillet à septembre 2023; ○ l'analyse des outils d'évaluation tels qu'ils sont utilisés pour s'assurer qu'il n'y a pas de biais ou d'obstacles. D'autres séances d'information sont prévues en octobre et novembre 2023.
Le CRTC lancera un appel à propositions pour un examen du système d'emploi d'ici mars 2023 en vue de réduire les obstacles dans le cadre du processus d'embauche.	L'appel à propositions n'a pas encore eu lieu en raison du retard accumulé dans l'approvisionnement et de l'absence de financement. Le processus reprendra au cours du prochain exercice.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC inclura également un libellé en vue d'encourager l'embauche de personnes en situation de handicap comme objectif dans les ententes de gestion du rendement de tous les cadres pour 2023-2024.	• Chaque cadre doit désormais s'engager à réaliser ce qui suit dans le cadre de son entente de rendement : ○ soutenir les objectifs et la mise en œuvre du Plan d'accessibilité; ○ améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de son équipe à tous les échelons.

Application de mesures en vue d'améliorer la clarté de la procédure de demande de mesures d'adaptation sur le lieu de travail

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC va réévaluer ses politiques dans le but de créer une approche davantage centralisée et plus claire des mesures d'adaptation et de l'accessibilité en milieu de travail, en consultation avec les employés en situation de handicap. À cette fin, des procédures et des lignes directrices, y compris les rôles et responsabilités et le suivi du processus de prise de mesures d'adaptation, seront élaborées au plus tard d'ici décembre 2023.	• Un comité de travail est en train d'être formé afin de revoir et centraliser le processus de prise de mesures d'adaptation, sous la direction d'une personne experte en accessibilité. • Nous travaillons également à l'élaboration d'un nouveau formulaire d'accueil afin de faciliter le processus de prise de mesures d'adaptation du lieu de travail. L'objectif ne sera pas atteint en décembre 2023, mais nous nous engageons à en faire une priorité dans les mois à venir.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC s'engage en outre à préciser qu'un billet d'un médecin n'est plus nécessaire pour demander la prise de la grande majorité des mesures d'adaptation en milieu de travail, entre autres en matière d'ergonomie (p. ex., mobilier, claviers, souris) et de technologie d'adaptation compatible avec les systèmes du gouvernement du Canada (p. ex., lecteurs d'écran, casques antibruit ou logiciels destinés aux employés neurodivergents, etc.). Le CRTC s'engage à fournir des évaluations et d'équipement ergonomiques sur le lieu de travail principal de ses employés.	• Un billet d'un médecin n'est plus nécessaire pour la plupart des mesures d'adaptation du lieu de travail liées à l'équipement. Le CRTC poursuivra la révision de ses politiques afin de tenir compte de ce changement et aidera son personnel à élaborer des procédures et des lignes directrices en vue d'une nouvelle procédure de prise de mesure d'adaptation plus rationnelle.

Mesures en vue d'améliorer la culture des réunions

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC maintiendra, dans la mesure du possible, les politiques de modalités de travail souples.	Le CRTC propose, dans la mesure du possible, des modalités de travail souples, y compris le télétravail.
Le CRTC mettra en place des normes sur le lieu de travail qui exigent des heures courantes sans réunion, des pauses entre les réunions ou des pauses pendant les réunions plus longues. Un guide de référence sera créé pour favoriser l'accessibilité des réunions d'ici juin 2023. Il comprendra une liste de fournisseurs de services qui peuvent offrir des mesures d'adaptation comme des services CART (traduction en temps réel des communications), des services d'interprétation, etc.	- Les services d'interprétation en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ) sont assurés en partie par le Bureau de la traduction. - Un guide des bonnes pratiques pour la conduite de réunions hybrides est publié sur la page Intranet du CRTC. - Une liste de prestataires de services CART a été établie avec l'aide du Bureau de l'accessibilité des TI d'Emploi et Développement social Canada. Notre personne experte en accessibilité recueille actuellement de l'information en vue de créer un guide de référence pour des réunions accessibles, qui comprendra des détails sur la manière de raccourcir les rencontres et les réunions. Il est désormais prévu que le guide soit lancé en 2024.

L'environnement bâti

Le CRTC veillera à ce que les personnes qui entrent dans ses bureaux, y compris les employés et les parties prenantes en situation de handicap, aient un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société, au milieu de travail ainsi qu'au processus de réglementation.

Mesures en vue de réduire les obstacles environnementaux et physiques existants et persistants

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC travaillera avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) au réaménagement de ses bureaux, qui débutera à l'hiver 2023. Dans ce contexte, le CRTC tiendra compte des facteurs sensoriels et des obstacles relatifs à l'environnement bâti. Pendant les rénovations, le CRTC veillera à ce que son espace de travail temporaire utilisé par son personnel tienne également compte des facteurs sensoriels et donnera suite aux demandes de mesures d'adaptation en temps opportun.	• Compte tenu du caractère temporaire de nos locaux actuels, nous ne pouvons pas procéder à des modifications permanentes. • Nous avons effectué une visite afin de déterminer les obstacles susceptibles d'entraver l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Elles seront prises en compte lorsque nous nous réinstallerons dans nos bureaux permanents. • Nous avons répondu aux préoccupations relatives à l'éclairage intense en créant des espaces de travail faiblement éclairés.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC continuera à promouvoir et à soutenir des modalités de travail souples dans la mesure du possible.	- Nous avons mis en place un régime de travail hybride qui offre à tous les employés la souplesse nécessaire, dans la mesure du possible. <u>Nous avons également mis en place une procédure pour les demandes de mesures d'adaptation.</u>
Afin de réduire la possibilité d'expériences négatives pour ses employés, le CRTC examinera continuellement l'environnement bâti pour s'assurer qu'il respecte toutes les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Le CRTC établira également de façon proactive les priorités, planifiera ses activités et collaborera avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) afin d'améliorer l'accessibilité de son espace physique au-delà des normes minimales.	Le CRTC rencontre périodiquement SPAC, des experts en accessibilité et d'autres consultants afin de déterminer, de supprimer et de prévenir les obstacles physiques et environnementaux sur notre futur lieu de travail en mettant en œuvre les normes d'accessibilité les plus récentes.

Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Ce domaine prioritaire vise à garantir l'accessibilité des outils technologiques internes et externes du CRTC. Ainsi, on aidera les employés et le public à avoir un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap, et on aidera les personnes en situation de handicap à participer à l'élaboration des politiques réglementaires du CRTC.

Mesures en vue d'améliorer l'accessibilité des applications du réseau interne du CRTC et de son site Web

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC établira un Centre d'expertise pour l'accessibilité au sein de son groupe de TI et dressera un répertoire des outils inaccessibles existants d'ici le 31 mars 2024.	Le Centre d'expertise pour l'accessibilité au sein de l'équipe des TIC a été créé et doté en personnel. Un répertoire général de toutes les applications inaccessibles est en cours d'élaboration.
D'ici le 31 décembre 2024, le CRTC élaborera un plan de travail pour permettre l'accès aux outils inaccessibles.	Un plan à court terme a été établi pour s'assurer que toutes les applications Web internes et externes reçoivent des recommandations en matière d'accessibilité. Un plan de travail en vue de rendre accessibles toutes les applications inaccessibles sera élaboré une fois que le répertoire général aura été achevé.
Le CRTC créera sur son site Web interne une page d'information portant sur les caractéristiques en matière d'accessibilité de divers outils TIC ainsi que sur la manière dont les employés peuvent demander des mesures d'adaptation relatives à ces outils.	Des ressources portant sur l'accessibilité sont en train d'être rassemblées pour être publiées sur notre site Web interne. Un premier répertoire des outils disponibles a été communiqué aux employés lors de la Semaine nationale de l'accessibilité 2023.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC est en train de revoir ses sites et applications internes. Le CRTC s'est engagé à poursuivre ce processus. Le CRTC dispose désormais d'essais d'accessibilité intégrés à plusieurs étapes du développement Web, ce qu'il s'engage à poursuivre. Cet essai d'accessibilité garantit que son site Web sera conforme à la nouvelle norme sur l'accessibilité des TIC, qui est en cours d'élaboration et remplacera l'actuelle Norme sur l'accessibilité des sites Web du Conseil du Trésor.	• Une procédure obligatoire a été mise en place selon laquelle le Centre d'expertise pour l'accessibilité est impliqué dans tous les nouveaux développements afin de s'assurer qu'ils reçoivent les recommandations et validations nécessaires en matière d'accessibilité. • Les sites et applications existants sont examinés par le Centre d'expertise pour l'accessibilité lors des opérations de maintenance, et les possibilités d'amélioration de l'accessibilité sont incluses dans la mesure du possible, ou documentées en vue d'une mise en œuvre future.
En vue de s'assurer que les essais d'accessibilité sont réellement exhaustifs, le CRTC s'appuiera sur le nouveau Centre d'expertise pour l'accessibilité et communiquera avec d'autres ministères pour élargir ses connaissances sur les divers types de handicaps. En outre, l'équipe TI sollicitera des volontaires parmi les employés, en particulier ceux qui ont des besoins en matière d'accessibilité, pour participer aux tests d'accessibilité.	• Des orientations ont été publiées et un processus a été mis en place afin d'obliger les développeurs à faire valider leurs applications par le Centre d'expertise pour l'accessibilité. En outre, la personne experte en accessibilité a participé à des réunions interministérielles portant sur l'accessibilité afin de se tenir au courant et de mieux comprendre la réalité des personnes souffrant de différents types de handicaps.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC est en train de mettre à jour son Système de soutien aux applications, un programme interne de gestion des dossiers utilisé par la plupart des employés. Les considérations en matière d'accessibilité seront essentielles dans la conception et la mise en œuvre de tout système de remplacement.	Le Système de soutien aux applications sera inclus dans le répertoire des systèmes inaccessibles et toutes les mises à jour tiendront compte des considérations d'accessibilité.
Le CRTC dressera un répertoire des outils, des ressources et des possibilités de formation, comme la formation au programme <u>Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA)</u>, et en fera la promotion auprès du personnel d'ici mars 2025.	• Un premier répertoire des outils disponibles a été dressé et communiqué à tous les employés lors de la Semaine nationale de l'accessibilité de mai 2023, y compris lors des séances organisées par le programme AATIA. Des communications permanentes portant sur les nouveaux outils seront diffusées au fur et à mesure de leur mise à disposition.
Le CRTC dispose désormais d'essais d'accessibilité intégrés à plusieurs étapes du développement du site Web, qu'il s'engage à réaliser. Ces essais d'accessibilité garantissent que le site Web public du CRTC serait conforme à la nouvelle norme sur l'accessibilité des TIC. Au fur et à mesure que divers produits Web, créatifs et de services à la clientèle seront mis à jour, le CRTC profitera de l'occasion pour intégrer l'accessibilité en explorant de nouvelles façons de mener des essais et des consultations à propos des divers besoins en matière d'accessibilité.	• En mai 2023, le CRTC a lancé un <u>Carrefour de l'accessibilité</u> sur sa page d'accueil, afin que la population canadienne puisse accéder plus facilement à l'information réglementaire du CRTC portant sur l'accessibilité, réduisant ainsi le nombre de clics pour les personnes qui naviguent sur le site Web du CRTC à la recherche de cette information.

Les communications, autres que les TIC

Ce domaine prioritaire contribuera à garantir que toutes les personnes sont traitées avec dignité, quel que soit leur handicap, et que toutes les personnes disposent d'options significatives et de la liberté de faire leurs propres choix, avec un soutien si elles le souhaitent, quel que soit leur handicap. Cela permettra également de veiller à ce que les décisions et politiques du CRTC tiennent compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci.

Mesures en vue d'accroître la participation des personnes en situation de handicap et à supprimer les obstacles dans les instances du CRTC

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC élaborera un plan pour la mise en place d'un groupe de discussion composé de parties prenantes associées aux communautés de personnes présentant des handicaps divers. Dans le cadre de ce projet, le CRTC dressera une liste de parties prenantes potentielles et examinera comment il est possible de promouvoir la participation de ces participants d'ici le 31 mars 2024.	• En août 2023, le CRTC a embauché de nouvelles personnes chargées de la mobilisation avec pour mission d'impliquer les communautés de personnes en situation de handicap. ○ Ces personnes collaboreront avec le personnel chargé de l'analyse politique afin d'échanger les enseignements tirés et les pratiques exemplaires. ○ La collaboration interne sera étendue au personnel des Communications et au personnel des Services juridiques du CRTC. • Nous suivons le développement du site <u>Connecteur pour l'accessibilité</u>, une nouvelle plateforme qui mettra en relation les personnes en situation de handicap et les entités réglementées par le gouvernement fédéral. Nous avons l'intention d'utiliser cette plateforme pour nous assurer que nous joignons un éventail aussi large que possible de communautés de personnes en situation de handicap. • Le CRTC s'est engagé auprès de la Commission canadienne des droits de la personne à comprendre comment elle a élaboré sa politique sur l'indemnisation des parties prenantes et à prendre en compte les pratiques exemplaires dans l'élaboration de la future politique du CRTC.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
En ce qui concerne la mobilisation, le d'ici le 31 décembre 2023 CRTC élaborera des stratégies de sensibilisation afin de mieux faire connaître son mandat. Ces stratégies de sensibilisation viseront à mobiliser des groupes représentant divers handicaps aux principales instances du CRTC, actuelles ou à venir.	• Les stratégies de sensibilisation mises en œuvre par le Bureau de la mobilisation à ce jour sont les suivantes : ○ envoi de courriels à divers groupes représentant les personnes en situation de handicap afin de les encourager à participer aux consultations clés du CRTC; ○ promotion de vidéos en ASL et LSQ pour faciliter leur participation. D'autres stratégies sont en élaboration afin de promouvoir les consultations à venir auprès des personnes en situation de handicap et autres parties prenantes.
Afin de rendre les instances du CRTC davantage accessibles, nous nous engageons également à mettre à offrir une séance d'information générale en direct et préenregistrée et à diriger des séances d'information propres aux consultations en langage clair d'ici le 31 mars 2024.	Le CRTC prépare actuellement une séance d'information qui servira de projet pilote. Le projet pilote devrait avoir lieu en octobre 2023.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC est en train d'élaborer une politique d'adaptation à l'accessibilité. Son objectif est de rendre transparentes et prévisibles les demandes de mesures d'adaptation en matière d'accessibilité formulées par un membre du public dans le cadre d'une instance du Conseil. La nouvelle politique d'adaptation à l'accessibilité devrait être achevée et publiée sur le site Web du CRTC en 2023, y compris en ASL et LSQ.	• Les lignes directrices relatives à l'adaptation de l'accessibilité ont été rédigées. • Des consultations portant sur le projet ont été organisées avec les parties prenantes en matière d'accessibilité en octobre 2023. Les lignes directrices définitives devront être publiées au début de l'année 2024 afin d'intégrer les observations reçues lors de la consultation.
Le CRTC élaborera un guide d'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) à l'échelle de l'organisation d'ici septembre 2023 afin d'aider les analystes à estimer comment la diversité et l'intersectionnalité peuvent être intégrées dans l'élaboration des politiques ainsi que dans le cadre de la mobilisation du CRTC auprès de la population canadienne.	• Une version préliminaire de l'outil ACS Plus « évolutif » du CRTC a été diffusée pour approbation en août 2023 et achevée en septembre. Le document est en cours de révision et de traduction. La version définitive du guide devrait être mise à la disposition des employés du CRTC avant la fin de l'année. Son objectif est de rendre les instances du CRTC davantage inclusives et diversifiées, de fournir une méthode holistique pour l'évaluation des inégalités systémiques, et d'évaluer comment les divers groupes peuvent faire l'expérience des politiques, programmes et initiatives.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC créera également une liste de contrôle des exigences relatives aux salles d'audience publique (c'est-à-dire les salles que le CRTC loue pour y tenir ses audiences publiques), qui servira d'outil permettant d'assurer l'accessibilité de ces salles.	• La liste de contrôle de l'accessibilité a été achevée en novembre 2022. Elle sera continuellement mise à jour afin de suivre les dernières exigences en matière d'accessibilité et les progrès technologiques.

Mesures en vue d'améliorer l'utilisation du langage clair par l'organisation

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC continuera à suivre les travaux de <u>Normes d'accessibilité Canada</u> qui est en train d'élaborer une norme de langage clair.	Le CRTC vérifiera que toutes les décisions, toutes les ordonnances et tous les avis publiés sur son site Web sont accessibles à l'ensemble de la population canadienne en attendant la mise en œuvre de la nouvelle norme sur le langage clair.
Le CRTC offrira à ses employés des ateliers annuels de rédaction en langage clair, à compter de 2023-2024.	• Un atelier sur le langage clair a été proposé à la fin de 2022. • Au printemps 2023, tous les employés ont reçu un document intitulé « Comment rendre les communications accessibles ». Des ressources supplémentaires portant sur le langage clair continueront d'être élaborées et des occasions d'apprentissage continueront d'être communiquées aux employés qui créent du contenu destiné au public.
Le CRTC continuera de veiller à ce que les normes relatives au langage clair soient intégrées aux communications Web et d'utiliser des processus de rétroaction pour recueillir d'autres points de vue sur l'accessibilité.	• Le contenu Web est créé conformément au Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca, qui repose sur un langage clair et simple. Le CRTC continuera à utiliser un outil de lisibilité afin de vérifier le niveau de lecture des contenus en anglais, en visant le niveau 8 ou moins pour les contenus destinés à un public général.

Mesures en vue d'augmenter la quantité d'information fournie en ASL et LSQ

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC établira un budget centralisé pour faciliter la passation de marchés par l'organisation pour des services qui améliorent l'accessibilité. Par exemple, pour financer la production d'un plus grand nombre de vidéos en ASL et LSQ, pour retenir les services d'interprètes, pour fournir des services CART pendant les réunions ainsi que pour d'autres services accessibles.	• Un budget centralisé a été mis en place par le bureau du secrétaire général pour tous les besoins relatifs à l'accessibilité, y compris l'interprétation ASL et LSQ et les services CART.
Certaines des principales politiques et informations du CRTC à l'intention des consommateurs sont déjà disponibles en ASL et LSQ. En outre, le CRTC a l'intention de s'engager auprès des communautés dont la première langue est la langue des signes afin d'évaluer leurs priorités et leurs besoins. Cette rétroaction permettrait ensuite d'élaborer une nouvelle approche mesurée pour améliorer la disponibilité du contenu en ASL et LSQ.	• Nous avons consulté des membres de la communauté des personnes sourdes concernant la manière dont le contenu en langue des signes est présenté sur notre site Web et nous avons apporté plusieurs changements. ○ Nous avons commencé à traiter l'ASL et la LSQ comme des langues autonomes. C'est pourquoi nous avons créé des boutons uniques pour l'ASL et la LSQ afin de faciliter le repérage du contenu. ○ Nous travaillons sur une nouvelle fonction de recherche et un référentiel central afin de regrouper tous les contenus en langue des signes.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Ce domaine prioritaire contribuera entre autres à ce que toutes les personnes aient un accès sans obstacle pour une participation pleine et égale à la société, quel que soit leur handicap.

Mesures en vue de promouvoir l'accessibilité des biens, services et installations achetés par le CRTC

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Afin de s'assurer que les technologies numériques sont accessibles, le CRTC clarifiera sa compréhension des normes d'accessibilité utilisées par Services partagés Canada (SPC) et intégrera cette information dans ses stratégies d'approvisionnement individuelles.	Le processus a commencé. Nous rassemblons des ressources matérielles à installer, nous planifions et élaborons un calendrier pour chaque partie.
Le CRTC veillera à ce que tous les spécialistes de l'approvisionnement soient formés à toutes les questions relatives à l'accessibilité et se tournera vers d'autres agences et ministères gouvernementaux en vue de recueillir les pratiques exemplaires en matière de considérations associées à l'approvisionnement.	• L'équipe chargée de l'approvisionnement a organisé une séance intitulée « Approvisionnement dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) accessibles » en juin 2023. L'équipe cherche activement d'autres possibilités de formation relatives à l'accessibilité.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mesures prises en 2023
Le CRTC établira un contrat avec un nouveau fournisseur de services d'interprétation d'ici mars 2023 afin de garantir la poursuite de la production de vidéos en ASL et en LSQ. Ces services seront accessibles par tous les secteurs du CRTC.	• Nous avons entamé le processus et nous mettons actuellement en place les mesures suivantes : ○ évaluer les différents besoins de l'organisation afin de créer un contrat d'entreprise pour la traduction et l'interprétation ASL/LSQ; ○ rédiger l'énoncé des travaux. Dans l'intervalle, nous passons des contrats pour des services de langue des signes en fonction des besoins.

La conception et la prestation de programmes et de services

Comme le CRTC n'a aucun lien de dépendance avec le gouvernement, il n'administre pas de programmes gouvernementaux et ne fournit pas de services gouvernementaux. Le CRTC interagit avec le public de deux façons principales : au moyen d'instances publiques et par son centre de soutien aux services à la clientèle.

Comme ces services sont axés sur la communication avec la population canadienne et utilisent des TIC, ces domaines d'action ont été répertoriés sous Technologies de l'information et de la communication et Communications, autres que les TIC.

Le transport

Le CRTC n'offre pas de services de transport et n'a donc rien à signaler sous cette rubrique.

Domaines désignés par le règlement

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

Autres initiatives

Nous mettons en œuvre des engagements supplémentaires qui ne figurent pas dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 afin d'améliorer l'expérience des personnes en situation de handicap.

Mesures en vue d'améliorer la sensibilisation au handicap, à l'accessibilité et à la santé mentale

Initiative	Mesures prises en 2023
Établissement de liens avec nos collègues en situation de handicap et la compréhension de leur point de vue.	• Le CRTC a envoyé un message par jour à tous les employés pendant la Semaine nationale de l'accessibilité pour promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité. • Un article de blogue rédigé par un employé vivant avec un handicap invisible a été communiqué à tous les employés. Le message a abordé la question de savoir comment les bonnes mesures d'adaptation peuvent donner du pouvoir à quelqu'un et jouer un rôle important dans son bien-être.
Reconnaître le manque de connaissances et les obstacles comportementaux concernant les handicaps mentaux, les handicaps cognitifs et d'autres handicaps invisibles, y compris la neurodiversité.	• Les équipes d'experts en accessibilité et de santé mentale et mieux-être se réunissent tous les mois afin de combler le fossé entre l'accessibilité et la santé mentale au moyen des mesures suivantes : ○ sensibiliser et développer une culture qui protège la santé psychologique; ○ mettre l'accent sur le leadership empathique; ○ fournir des outils, des formations et des ressources qui tiennent compte de tous les handicaps. La demande de soutien nécessite des relations de confiance afin de se sentir en sécurité depuis le processus d'entretien et d'intégration jusqu'au départ ou à la retraite.

Mesures en vue d'améliorer l'expérience des personnes en situation de handicap dans les instances du CRTC

Initiative	Mesures prises en 2023
Mesures en vue d'aider les participants nécessitant des mesures d'adaptation pendant les audiences.	• Modifications de notre formulaire Web pour les parties souhaitant se présenter devant le Conseil afin de leur demander de manière proactive si elles ont des exigences en matière d'accessibilité. Nous continuons à proposer la diffusion en direct avec sous-titrage pour toutes les audiences publiques.

Consultations

Afin d'obtenir de l'information concernant les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, nous avons communiqué avec 15 organisations au Canada qui défendent les intérêts de personnes souffrant d'un large éventail de handicaps. Sept organisations ont répondu et accepté de participer aux consultations. Ces organisations comprennent celles qui représentent les personnes sourdes ou malentendantes, les personnes neurodivergentes et les personnes souffrant d'un handicap physique.

Nombre d'organisations rejointes	Nombre d'organisations ayant participé aux consultations
15	7

Pour ces consultations, nous avons fait appel aux services de la société Left Turn Right Turn Inc. (LTRT).

LTRT est une société de conseil ayant un secteur axé sur l'accessibilité. Les employés de l'entreprise, en plus de leur propre expérience vécue, possèdent une expertise en matière de politique d'accessibilité, de pratiques de pointe et de droit des personnes en situation de handicap.

Format de la consultation

Nous avons organisé quatre séances de consultation virtuelle réparties sur deux semaines en octobre 2023, en français et en anglais. Toutes les séances se sont déroulées sur la plateforme Microsoft Teams. Des services d'interprétation en langue des signes et de sous-titrage en direct étaient offerts lors de toutes les séances. Les participants ont également été invités à faire part de leurs autres besoins en matière d'accessibilité avant la séance.

Les participants ont reçu des documents à lire avant chaque séance, y compris une ébauche du Rapport d'étape, et ont ensuite été invités à faire part de leurs observations au moyen d'une série de questions. Les employés de LTRT ont animé chaque séance et pris des notes.

Observations concernant le Plan d'accessibilité 2023-2025 du CRTC

Certains participants ont formulé les observations suivantes concernant le plan du CRTC :

- difficile à comprendre pour une personne souffrant d'un trouble du développement ou d'un trouble de l'apprentissage;
- aucun objectif mesurable;
- difficile de savoir comment le CRTC définit le handicap et s'il comprend les personnes neurodivergentes et d'autres handicaps invisibles.

Contribution au Rapport d'étape

Le matériel préalable à la lecture comprenait un bref résumé des initiatives et des mesures à prendre dans un langage clair et simple. Les participants ont indiqué qu'ils auraient généralement aimé les points suivants :

- davantage de détails concernant les initiatives;
- davantage d'information concernant la personne qui a été embauchée en tant qu'experte en accessibilité;
- voir davantage de progrès dans la formation en matière de handicap et d'accessibilité;
- recevoir de l'information concernant les nouvelles initiatives en matière d'accessibilité.

Contribution aux processus de consultation du CRTC

Certains participants ont formulé les recommandations suivantes au CRTC :

- investir plus d'énergie dans l'établissement de relations avec une plus grande variété d'organisations de défense des droits des personnes en situation de handicap;
- accorder un délai plus long pour préparer les consultations;
- normaliser ses pratiques de consultation;
- dédommager les participants pour le temps et les efforts qu'ils ont consacrés à la préparation et à la participation aux consultations.

Conclusion

Ces consultations nous ont permis de comprendre directement comment notre Plan et notre Rapport sont perçus par les personnes en situation de handicap. Cela nous aidera à réfléchir à ce que nous pouvons faire pour nous améliorer. Nous avons pris note de ces recommandations importantes et nous continuerons à y travailler activement.

Nous avons également reçu des observations positives de la part de personnes appartenant à la communauté des personnes en situation de handicap :

- Ces personnes ont été encouragées par l'utilisation d'un plus grand nombre de vidéos en ASL ou en LSQ et par le fait que le CRTC prévoit augmenter le nombre de vidéos disponibles à l'avenir.
- La fonctionnalité de clavardage en direct de notre processus de rétroaction a été mise à l'essai par un participant avant les consultations. La personne a apprécié pouvoir joindre une personne réelle en moins d'une minute et a estimé qu'il s'agissait d'un moyen efficace de communiquer avec le CRTC pour les personnes sourdes.

Dans le cadre d'une nouvelle initiative en vue de renforcer ses liens avec la communauté des personnes en situation de handicap, le CRTC créera une liste de diffusion à laquelle les organisations pourront s'inscrire si elles souhaitent recevoir des mises à jour concernant les progrès réalisés par le CRTC en matière d'accessibilité.

Rétroaction

Le mécanisme de rétroaction du CRTC comprend une adresse postale, une adresse électronique, une ligne téléphonique, y compris un service de relais vidéo (SRV), un formulaire Web en ligne et un site de clavardage en direct, ainsi qu'un service de téléscripateur permettant aux employés et aux membres du public de faire part de leurs observations au sujet des obstacles à l'accessibilité qu'ils ont pu rencontrer dans leurs relations avec le Conseil ou sur la manière dont le CRTC met en œuvre son Plan d'accessibilité.

Rétroaction externe

Rétroaction interne

16 courriels

2 courriels

Depuis la mise en place de ce mécanisme, 16 interactions avec des membres du public au moyen de l'adresse électronique accessible@crtc.gc.ca ont été consignées. Aucune d'entre elles ne concernait l'accessibilité du CRTC ou son Plan d'accessibilité.

Les membres du public cherchent souvent à communiquer avec le CRTC au sujet de diverses questions relatives à leurs services de communication et à d'autres dossiers du gouvernement fédéral. Ce faisant, ces personnes utilisent souvent le premier moyen de communiquer avec nous qu'ils trouvent sur notre site Web. Grâce à une politique de type « pas de mauvaise porte », toutes les interactions reçues ont été transmises à notre équipe du Service à la clientèle ou à d'autres agences pour qu'elles prennent les mesures appropriées.

À l'interne, deux courriels ont été reçus du même intervenant concernant l'accessibilité et la lisibilité de notre système de gestion des documents internes. Ces messages ont été transmis à notre champion de l'accessibilité, qui est également le dirigeant principal de l'information de l'organisation. Il a chargé son équipe d'examiner l'enjeu, et l'intervenant a été contacté rapidement avec des recommandations sur la manière d'améliorer la lisibilité de l'application en tant que solution à court terme. Une stratégie à plus long terme concernant la mise à jour de l'application a également été mise en place. Aucune autre observation n'a été reçue par les autres moyens de communication, y compris la ligne téléphonique dotée du service de relais vidéo (SRV).

Ce que nous avons appris

Les progrès en matière d'accessibilité et d'intégration des personnes en situation de handicap ne se limitent pas au respect des exigences de la *Loi*. C'est l'occasion de créer un environnement de travail et un organisme de réglementation diversifiés et inclusifs, où chaque personne peut s'épanouir et réussir à répondre aux besoins évolutifs de l'ensemble de la population canadienne.

Grâce à l'analyse de nos données et aux enseignements tirés de nos consultations, nous avons cerné certains domaines clés sur lesquels nous pouvons concentrer nos efforts pour continuer à éliminer les obstacles :

- **Améliorer l'accessibilité de notre site Web**
Nous avons entendu que notre site Web pourrait être amélioré, avec des pages moins chargées en texte, de courts résumés rédigés dans un langage clair et simple et un accès plus direct à des contenus en formats alternatifs comme des vidéos en langue des signes.
- **Sensibilisation au handicap sur le lieu de travail**
Nous avons entendu que le personnel bénéficierait d'une formation plus poussée portant sur les handicaps et les mesures d'adaptation afin d'éliminer les idées fausses et les obstacles comportementaux.
- **Améliorer les procédures de prises de mesures d'adaptation du lieu de travail**
Nous avons entendu que notre processus actuel pourrait être simplifié.
- **Embaucher davantage de personnes en situation de handicap**
Nous avons entendu que la représentation des personnes en situation de handicap est essentielle, en particulier dans les postes de direction.
- **Communiquer les initiatives à la communauté des personnes en situation de handicap**
Nous avons entendu que la communauté des personnes en situation de handicap souhaite être informée des nouvelles mesures en matière d'accessibilité.
- **Être à la fois plus détaillé et davantage ambitieux dans le cadre de notre Plan d'accessibilité**
Nous avons entendu que nous devons fournir des éléments de preuve et prendre davantage de mesures afin d'atteindre les objectifs de notre plan, plutôt que de simplement formuler l'intention de le faire.

Défis

Alors que nous commençons à agir de manière plus délibérée pour éliminer les préjugés et la discrimination systémiques auxquels sont confrontés les groupes en quête d'équité, nous avons rencontré quelques difficultés dans la mise en œuvre de ce plan.

Alors que notre contenu en langue des signes continue d'augmenter périodiquement, les interprètes et traducteurs en langue des signes du pays sont actuellement confrontés à une forte augmentation de la demande, attribuée au désir de mieux répondre aux normes d'accessibilité. En outre, la passation de contrats de service en fonction des besoins peut entraîner des retards. Dans ce contexte, nous avons commencé à travailler à l'obtention d'un contrat d'entreprise qui réduira considérablement le temps, les efforts et les ressources nécessaires à la production de contenu en langue des signes. Nous sommes également attentifs à la manière dont nous utilisons ces services afin d'éviter d'exercer une pression inutile sur le système.

La voie à suivre

Le débat sur l'accessibilité a évolué au cours de l'année écoulée. Nous sommes désormais passés de la question de savoir ce qu'il faut faire à celle de savoir comment le faire. Nous commençons maintenant à réfléchir à la manière de faire encore mieux et d'être davantage ambitieux dans notre prochain plan. Comme nous l'a dit un participant à notre consultation : « Il vaut mieux être ambitieux et manquer quelques cibles plutôt que d'éviter de les fixer par peur de l'échec ».

Mais nous savons aussi que tous les plans ambitieux nécessitent de petites étapes réalisables pendant nos journées les plus chargées, afin que nous puissions continuer à faire des progrès constants en donnant la priorité à l'accessibilité, en éliminant les obstacles et en progressant dans la quête d'un Canada exempt d'obstacles.

Alors que nous nous efforçons de promouvoir une culture de l'accessibilité, nous reconnaissons que la contribution des personnes ayant une expérience vécue du

handicap est le moteur de notre changement culturel. Au CRTC, nous accueillons le point de vue de chaque personne, car l'accessibilité ne veut pas dire la même chose pour tout le monde. Que ce soit au moyen de commentaires que nous obtenons lors des consultations avec la communauté des personnes en situation de handicap, au moyen du partage d'expérience de nos collègues ou de notre processus de rétroaction, nous sommes toujours désireux d'apprendre et d'améliorer ce que nous faisons dans l'intérêt de l'ensemble de la population canadienne.

Alors que nous poursuivons notre travail, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, sur notre Rapport d'étape ou sur les obstacles que vous avez rencontrés dans vos interactions avec le CRTC, en consultant notre page sur le **processus de rétroaction**.