



RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

2024



ISSN : 2817-9293

Cat. N° : 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)

Gatineau (Québec)

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, 2024.

Also available in English.

Renseignements généraux	4
Message de la présidente et première dirigeante	5
Résumé	6
Introduction	12
L'accessibilité au CRTC	13
Domaines visés à l'article 5 de la Loi	14
L'emploi	14
L'environnement bâti	25
Les technologies de l'information et des communications (TIC)	27
Les communications, autres que les TIC	32
L'acquisition de biens, de services et d'installations	40
La conception et la prestation de programmes et de services	42
Le transport	42
Domaines désignés par le règlement	42
Autres initiatives	42
Consultations	45
Consultation externe	45
Consultation interne	47
Rétroaction	50
Ce que nous avons appris	51
Défis	53
La voie à suivre	54

Renseignements généraux

Donnez votre avis, demandez un format 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 télécriteur sans frais (au Canada) :
1-877-909-2782
Tapez sur notre téléimprimeur depuis l'étranger :
819-994-0423

Vous 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 présenter le Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024.

Au cours de la dernière année, nous avons poursuivi notre travail pour atteindre les objectifs que nous avons établis dans notre Plan d'accessibilité 2023-2025. Nous avons fait de grands progrès dans l'identification et l'élimination des obstacles au sein de notre organisation. De plus, nous avons mis en place de nouvelles mesures visant à favoriser la participation des Canadiens en situation de handicap à nos processus.

Ces mesures incluent un engagement direct accru avec les communautés de personnes en situation de handicap, des sessions de formation pour les gestionnaires afin de promouvoir des pratiques d'embauche inclusives, ainsi que la mise à jour de nos technologies pour répondre aux normes d'accessibilité les plus récentes.

Bien que nous ayons fait des progrès, nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire. Alors que nous poursuivons notre travail, nous accueillons avec ouverture les commentaires de ceux et celles qui font encore face à des obstacles.

Nous demeurons déterminés à poursuivre nos efforts afin de faire du CRTC une organisation pleinement accessible et inclusive, tant pour nos employés que pour les Canadiens.

Vicky Eatrides

Présidente et première dirigeante du CRTC



Résumé

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui régit le secteur des communications canadiennes dans l'intérêt public. Le CRTC organise des consultations publiques sur les enjeux de télécommunications et de radiodiffusion et fonde ses décisions sur le dossier 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.

Ceci est le deuxième Rapport d'étape de notre **Plan sur l'accessibilité 2023-2025**, couvrant la période du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024. Pendant cette période, le CRTC a mis en œuvre les mesures suivantes :

Promouvoir la formation, la sensibilisation et les ressources sur l'accessibilité

- La formation sur l'accessibilité et l'inclusion est prioritaire pour le CRTC, avec 86 % des employés ayant complété la formation, une belle progression par rapport au 25 % de l'an dernier.
- Le CRTC a offert à ses employés diverses occasions d'apprentissage sur l'accessibilité et la santé mentale, notamment sur le trouble bipolaire, la neurodiversité et la culture Sourde.
- 25 autres séances sur le bien-être des personnes en situation de handicap et le devoir du CRTC de s'informer et d'accommoder ont été tenues.

- Notre conseillère principale en accessibilité, membre de la communauté Sourde et vivant avec de multiples handicaps, apporte une perspective précieuse au CRTC.
- Des ateliers sur le langage clair ont contribué à rendre les décisions, avis et ordonnances du CRTC plus accessibles et faciles à comprendre.
- Le CRTC a lancé un blogue interne « L'accessibilité à découvert », consacré aux handicaps visibles et invisibles. Le premier article portait sur les biais implicites et les obstacles attitudinaux.
- La première version du guide évolutif « ACS Plus » a été partagée avec les employés du CRTC.

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

- Le CRTC a appliqué les modifications à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* pour éliminer les obstacles au recrutement avec un plan d'action axé sur la formation des conseillers stratégiques, spécialistes en dotation et gestionnaires d'embauche.
- Pour soutenir les pratiques d'embauche inclusives, le CRTC a offert aux gestionnaires diverses sessions d'information sur les critères de mérite, les évaluations et les biais.
- Les cadres continuent de s'engager dans leurs ententes de rendement à soutenir le Plan sur l'accessibilité et à améliorer la représentation des personnes en situation de handicap.

Améliorer les mesures d'adaptation au travail et diminuer les obstacles environnementaux et physiques

- Le CRTC a mis sur pied un comité d'experts en accessibilité chargé de revoir et de simplifier le processus de mesures d'adaptation pour les employés.
- Les réunions internes sont désormais offertes en sessions distinctes en français et en anglais lorsque possible, améliorant l'accessibilité et l'efficacité. Des services CART et l'interprétation en langue des signes sont fournis au besoin.
- Le CRTC a consulté ses employés sur le travail hybride afin d'identifier les obstacles et les améliorations possibles en prévision du retour dans ses bureaux permanents en 2025.
- Nous encourageons une meilleure compréhension et des attitudes bienveillantes envers les handicaps invisibles, comme la santé mentale et les handicaps cognitifs, en proposant mensuellement des outils, des formations et des ressources inclusives.

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

- Le Centre d'expertise en accessibilité des technologies de l'information a mis en œuvre un plan d'action afin que toutes les applications internes reçoivent des recommandations d'accessibilité.
- Le CRTC cherche activement à remplacer les technologies obsolètes par des solutions modernes conformes aux normes d'accessibilité actuelles.
- Nous appliquons les normes recommandées en accessibilité Web et actualisons nos pages pour améliorer l'expérience des utilisateurs de lecteurs d'écran.

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

- Notre formulaire d'intervention a été mis à jour pour inclure un contact direct, offrant un soutien personnalisé et des options de soumission alternatives.
- Le CRTC a mobilisé les communautés de personnes en situation de handicap grâce à sa nouvelle infolettre semi-annuelle sur l'accessibilité.
- Deux séances d'information, incluant des sessions pilotes en langage clair, ont été tenues pour guider la participation aux consultations.
- Une formation de dix semaines en ASL a été offerte aux employés et aux conseillers du CRTC impliqués dans les audiences publiques.
- Les avis de consultation sur des questions touchant la communauté Sourde ont été traduits en langue des signes.

Fournir davantage d'information en ASL et LSQ

- Le CRTC a adopté une approche en deux étapes pour simplifier l'acquisition des services de traduction en langue des signes, dans le but d'améliorer les délais de livraison et de créer un budget centralisé.
- Une nouvelle fonction de recherche et un répertoire central ont été ajoutés à notre site Web, regroupant tout le contenu en langue des signes en un seul endroit.

Consultations

Le CRTC a consulté 18 organismes canadiens représentant une grande diversité de handicaps pour faire le point sur ses progrès en accessibilité. Nous avons aussi consulté nos employés sur le travail hybride.

Rétroaction

Nous avons reçu 22 courriels dans le cadre de notre processus de rétroaction. La plupart portaient sur l'accessibilité des services de communication réglementés par le CRTC, plutôt que sur le CRTC lui-même. Nous avons aussi reçu 106 demandes sur l'accessibilité par d'autres canaux. Seulement six portaient sur l'accessibilité du CRTC.

À l'interne, un courriel concernant les mesures d'adaptation a été reçu et traité.

Ce que nous avons appris

Vous souhaitez que le CRTC :

- **continue d'améliorer l'accessibilité de son site Web et partage les mises à jour sur l'accessibilité avec ses employés et les communautés de personnes en situation de handicap;**
- **simplifie le processus de participation à ses consultations et instances publiques;**
- **rende accessible les applications internes qui ne le sont pas;**
- **poursuive la sensibilisation au handicap en milieu de travail et simplifie l'accès aux mesures d'adaptation;**
- **embauche davantage de personnes en situation de handicap, particulièrement en gestion.**

Défis

Le CRTC pose des actions concrètes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, avec une attention particulière à l'amélioration du contenu en langue des signes. Bien que des défis liés aux règles fédérales en matière d'approvisionnement existent, le CRTC travaille à mettre en place un contrat organisationnel afin de simplifier le processus.

Les consultations ont mis en évidence l'importance d'intégrer des données mesurables dans les plans d'accessibilité. Le CRTC recueille des informations pour élaborer des indicateurs plus efficaces, afin d'assurer un suivi plus concret et mesurable dans le prochain plan.

La voie à suivre

Le CRTC a renforcé son engagement en matière d'accessibilité cette année, guidé par ses experts et l'apport inestimable des communautés de personnes en situation de handicap. Nous avons élaboré des approches et des solutions qui répondent à la fois aux besoins d'accessibilité universels et à nos besoins spécifiques. Les personnes ayant une expérience vécue du handicap continuent d'être au cœur de notre démarche et d'orienter nos actions. Ensemble, nous veillons à ce que la population canadienne ait accès à un système de communication de classe mondiale, bâtissant un avenir où personne n'est laissé pour compte.

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.

Il s'agit du deuxième Rapport d'étape de notre Plan d'accessibilité 2023-2025, qui couvre la période du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024. Pour une vue d'ensemble de nos progrès, veuillez également consulter le Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023.

L'accessibilité au CRTC

Le CRTC réglemente le secteur des communications au Canada et supervise 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 s'engage à rencontrer l'objectif d'être libre de toute barrière dans les domaines réglementés par le gouvernement fédéral d'ici à 2040.

Au cours de la dernière année, le CRTC a travaillé à intégrer l'accessibilité et l'inclusion dans tous les aspects de ses activités, des initiatives réglementaires à ses opérations. Nous avons offert une formation obligatoire sur l'accessibilité et l'inclusion, lancé notre première infolettre sur l'accessibilité et organisé des ateliers sur la culture Sourde ainsi que des cours de langue des signes américaine (ASL).

Le CRTC a également sensibilisé à l'importance de la représentation et de l'auto-identification. En mars 2024, 7,94 % des employés s'identifiaient comme une personne en situation de handicap, un chiffre qui a augmenté à 9,80 % en octobre 2024, dépassant la **disponibilité de la main-d'œuvre estimée** pour 2023. Le CRTC continue également d'éliminer les obstacles dans son processus de recrutement et de créer des opportunités pour que les personnes en situation de handicap puissent participer pleinement et s'épanouir en apportant leurs forces uniques à l'organisation.

Guidé par le principe « **Rien sans nous** », le CRTC veille à impliquer les personnes en situation de handicap dans ses processus de prise de décision. Cette année, nous avons entamé une réflexion sur l'accessibilité des services de diffusion en ligne en mettant en place des consultations sur le sous-titrage codé et la vidéodescription.

L'accessibilité est une responsabilité partagée, et le Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024 souligne les efforts collectifs des équipes du CRTC, les contributions individuelles et l'apport inestimable des personnes en situation de handicap. Leurs expériences vécues jouent un rôle essentiel dans l'élaboration de nos politiques et de nos lignes directrices, nous rapprochant de notre objectif de devenir une organisation confiante et engagée en matière d'accessibilité.

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	Mise à jour 2024
<p>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 (membre du personnel qui travaille avec le public) d'ici août 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none">• La formation sur l'accessibilité et l'inclusion a été identifiée comme prioritaire par le CRTC en 2024-2025 et restera sur la liste des formations obligatoires pour 2025-2026.• Un nouvel outil de validation des formations est maintenant disponible pour le personnel du CRTC, les aidant à suivre facilement leurs priorités d'apprentissage et à surveiller leurs progrès.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>La formation obligatoire concernant l'accessibilité sera incluse dans tous les plans d'apprentissage du personnel pour 2023-2024 et les années suivantes.</p> <p>Conformément à ces plans d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. 70 % des employés auront suivi la formation obligatoire d'ici le 31 mars 2024; ii. 90 % des employés auront suivi la formation obligatoire d'ici le 30 juin 2024. 	<ul style="list-style-type: none"> • En février 2024, une campagne a été lancée pour augmenter la participation des employés à la formation sur l'accessibilité et l'inclusion. La réponse a été extrêmement positive, avec 78 % des employés du CRTC ayant complété la formation avant le 31 mars 2024 et 86 % avant le 30 juin 2024. Il s'agit d'un bond significatif par rapport au taux de participation de 25 % rapporté l'an dernier. • En date du 18 septembre 2024, le taux de participation s'élevait à 82 %. La baisse de 4 % entre juin et septembre est due au roulement de personnel. • Le CRTC continuera de surveiller les taux de participation et veillera à ce que tous les nouveaux employés aient la possibilité de suivre la formation.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un témoignage sur les troubles bipolaires a été offert en octobre 2023. • Une session sur la neurodiversité a été offerte en décembre 2023. • 4 sessions sur la culture Sourde et sur la communication efficace avec les personnes Sourdes utilisant la langue des signes ont été offertes en mars et en avril 2024. • Un atelier sur l'utilisation des fonctions d'accessibilité de Microsoft 365 a été donné durant la Semaine nationale de l'accessibilité en mai 2024. • 25 séances ont été organisées par notre équipe de santé mentale et de bien-être, sur des sujets liés à l'accessibilité tels que notre devoir de nous renseigner sur les besoins d'adaptation et sur la santé et la sécurité psychologiques des personnes en situation de handicap. • Le CRTC continuera d'offrir des possibilités d'apprentissage qui répondent aux besoins des employés et de l'organisation tout en soutenant la santé mentale et le bien-être.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a encouragé la participation des employés à diverses occasions d'apprentissage sur l'accessibilité et le handicap tout au long de l'année, y compris : <ul style="list-style-type: none"> ○ la formation Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité, offerte par l'EFPC; ○ l'événement informatif Faire preuve de courage et d'audace lors de la création de milieux de travail accessibles et inclusifs, également organisé par l'EFPC; ○ la session Mon expérience en tant que personne née avec un spina-bifida et une hydrocéphalie, proposée par le Bureau de l'accessibilité des TI; et ○ la session Diversité au sein du Handicap, proposée par Statistique Canada. • Des discussions animées mensuelles ont été proposées sur les 13 facteurs psychosociaux de la santé et de la sécurité psychologiques sur le lieu de travail, sur la base de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail. • Les ressources continueront d'être communiquées aux employés au fur et à mesure qu'elles seront disponibles.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Depuis mai 2023, notre conseillère principale en accessibilité, fière membre de la communauté Sourde et vivant avec de multiples handicaps, apporte sa perspective unique au CRTC. • Deux personnes ayant une lentille d'accessibilité et de 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	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• 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 1er juillet 2023.• Les changements ont été communiqués et mis en œuvre immédiatement grâce à un plan d'action comprenant des sessions de formation pour les conseillers stratégiques et les spécialistes du recrutement avant la mise à jour de la <i>Loi</i>.• Dans le cadre de ce plan, plusieurs sessions de formation ont été proposées aux gestionnaires de recrutement, incluant :<ul style="list-style-type: none">○ 4 séances d'information internes et 3 séances de questions et réponses de la Commission de la fonction publique ont été offertes en octobre et en novembre 2023;

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 6 sessions sur les critères de mérite efficaces et sur l'évaluation des candidats ont été partagées. Bien qu'elles ne soient pas directement liées aux modifications de la <i>Loi</i>, elles ont abordé des questions touchant les personnes en situation de handicap; ○ un nouvel atelier sur l'identification des biais et des obstacles dans les évaluations est disponible depuis septembre 2024. Plusieurs sessions d'information sont prévues au cours de l'année à venir. ● Le CRTC a entièrement élaboré et mis en œuvre le plan d'action.
<p>Le CRTC lancera un appel de 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Malgré un retard en raison de l'indisponibilité du financement et de délais dans l'approvisionnement, ce projet demeure une priorité pour le CRTC. Les fonds nécessaires ont été officiellement engagés en septembre 2024. ● L'énoncé des travaux a été revu, mis à jour et devrait être soumis pour approbation du contrat d'ici la fin de l'année 2024.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tous les cadres continuent de s'engager, dans le cadre de leurs ententes de rendement, à : <ul style="list-style-type: none"> ○ soutenir les objectifs et la mise en œuvre du Plan d'accessibilité; ○ améliorer la représentation des personnes en situation de handicap au sein de leurs équipes 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	Mise à jour 2024
<p>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 les responsabilités ainsi que le suivi du processus de prise de mesures d'adaptation, seront élaborées au plus tard d'ici décembre 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous en sommes aux dernières étapes de la sélection des experts sectoriels qui formeront un groupe de travail chargé d'examiner et de simplifier le processus de prise de mesures d'adaptation. • Nous élaborons un formulaire de transition afin de réduire les obstacles pour les employés qui se joignent à nous ainsi que ceux qui quittent. L'accessibilité de ce formulaire sera testée avant son lancement officiel. • Cet engagement demeure une priorité importante pour le CRTC. Le groupe de travail chargé d'examiner le processus de prise de mesures d'adaptation abordera cette question en profondeur dans le cadre de ses travaux.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>Le CRTC s'engage en outre à préciser qu'un billet médical 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.).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des informations indiquant qu'un billet médical n'est pas nécessaire pour la plupart des mesures d'adaptation liées à l'équipement ont été ajoutées au guide d'orientation sur le lieu de travail hybride du CRTC et aux documents rédigés pour le processus de prise de mesures d'adaptation.
<p>Le CRTC s'engage à fournir des évaluations et d'équipement ergonomiques sur le lieu de travail principal de ses employés. Cette politique sera pleinement mise en œuvre d'ici juin 2023 et comprendra une explication des étapes nécessaires pour demander une évaluation sur l'intranet du CRTC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La procédure de demande d'évaluations ergonomiques ou d'équipement est disponible sur l'intranet du CRTC. • 4 séances d'information sur l'ergonomie ont été offertes à tous les employés en octobre et en novembre 2023, accompagnées de ressources supplémentaires pour soutenir les participants au-delà des séances.

Mesures en vue d'améliorer la culture des réunions

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>Le CRTC maintiendra, dans la mesure du possible, des politiques de modalités de travail souples et mettra en œuvre des normes sur le lieu de travail comprenant des heures courantes sans réunion, des pauses entre les réunions et/ou des pauses pendant les réunions plus longues. Un guide de référence sera créé pour favoriser l'accessibilité des réunions d'ici juin 2023.</p> <p>Il comprendra une liste de fournisseurs de services pouvant offrir des mesures d'adaptation pour les réunions, telles que des services de traduction en temps réel des communications (CART), des services linguistiques et des services d'interprétation.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le CRTC propose, dans la mesure du possible, des modalités de travail souples, y compris le télétravail.• Notre sondage sur l'environnement de travail hybride a abordé les préférences des employés sur les départs anticipés pour optimiser la réduction des temps de réunion.• En mai 2024, nous avons procédé à une mise à jour importante de notre page intranet sur l'accessibilité, en y ajoutant de nouveaux outils, notamment un guide pour rendre les réunions plus accessibles.• L'équipe chargée de l'accessibilité a créé une liste de fournisseurs de services CART disponible sur demande.• Les réunions internes pour tout le personnel du CRTC se tiennent désormais séparément en français et en anglais, lorsque possible, pour améliorer l'accessibilité et l'efficacité.• Les services CART, d'interprétation linguistique et d'interprétation en langue des signes continuent d'être offerts selon les besoins.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
	<ul style="list-style-type: none">• Le CRTC met présentement à jour ses lignes directrices sur l'accessibilité des réunions, qui comprendront des procédures plus détaillées propres au CRTC, des stratégies pour raccourcir les réunions et d'autres considérations importantes pour améliorer l'accessibilité.

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, puissent y accéder sans obstacle.

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

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>En travaillant avec Services publics et approvisionnement Canada (SPAC) sur le réaménagement de ses bureaux, qui débutera à l'hiver 2023, le CRTC tiendra compte des facteurs sensoriels et des obstacles liés à l'environnement bâti. Pendant les rénovations, le CRTC veillera à ce que les locaux temporaires utilisés par ses employés tiennent également compte des facteurs sensoriels et donnent suite aux demandes de mesures d'adaptation en temps opportun.</p>	<ul style="list-style-type: none">• En mai 2024, nous avons prolongé le temps d'ouverture automatique des portes de 5 secondes, pour que chacun puisse passer confortablement, indépendamment de sa mobilité ou de son rythme.• En septembre 2024, le CRTC a sondé ses employés sur l'environnement de travail hybride pour identifier les défis et cibler les opportunités d'amélioration en vue de la réintégration de nos espaces permanents en 2025. Le sondage incluait des questions sur l'accessibilité, avec un résumé des résultats dans la section <u>Consultation interne</u> ci-dessous.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC continue de travailler avec 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 place des éléments d'accessibilité supplémentaires, tels que : <ul style="list-style-type: none"> ○ une nouvelle salle de bain universelle; ○ des couloirs plus larges; ○ des bureaux adaptés pour respecter les exigences du rayon de rotation des fauteuils roulants.

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 à 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	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le Centre d'expertise pour l'accessibilité au sein de l'équipe des TI a créé un inventaire détaillé de tous les outils et applications inaccessibles.
<p>D'ici le 31 décembre 2024, le CRTC élaborera un plan de travail pour permettre l'accès aux outils inaccessibles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un plan de travail a été élaboré et mis en œuvre, et des examens sur l'accessibilité des applications et des outils internes et externes sont en cours. <ul style="list-style-type: none"> ○ 100 % des outils de développement ont été entièrement évalués. ○ 28 % des applications internes ont été évaluées. ○ 66 % des applications externes ont été évaluées. • En plus de revoir ses applications, le CRTC explore activement des options pour remplacer les technologies obsolètes par des solutions plus récentes conformes aux normes d'accessibilité.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a ajouté une section dédiée à l'accessibilité sur sa page intranet. Elle inclut le Plan d'accessibilité, des ressources variées telles que des guides sur les fonctionnalités d'accessibilité des outils TIC, une boîte à outils sur l'accessibilité et une liste de formations sur l'accessibilité pour les employés. • La page intranet contient un lien vers un formulaire de rétroaction permettant aux employés de signaler tout obstacle ou problème d'accessibilité rencontré. • Le CRTC continuera à mettre à jour la page lorsque de nouvelles ressources seront disponibles.
<p>Le CRTC est en train de revoir ses sites et applications internes. Le CRTC s'engage à poursuivre ce processus.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Notre Centre d'expertise en matière d'accessibilité examine minutieusement chaque nouvelle application interne et externe pour s'assurer qu'elles soient conformes aux normes d'accessibilité du Web recommandées par le gouvernement du Canada. • Le CRTC examinera ces applications avant chaque lancement pour s'assurer qu'elles répondent à toutes les exigences en matière d'accessibilité.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>En vue de s'assurer que les essais d'accessibilité soient 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 ayant des besoins en matière d'accessibilité, pour participer aux tests d'accessibilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les développeurs continuent de soumettre leurs applications au Centre d'expertise pour l'accessibilité pour validation avant la mise en production. • Le Centre d'expertise pour l'accessibilité propose des ajustements essentiels et des recommandations pour garantir que chaque application soit accessible à tous les utilisateurs. • Le Centre d'expertise pour l'accessibilité a contacté d'autres employés vivant avec un handicap afin de mieux comprendre leurs besoins. • Les experts en accessibilité continueront à participer aux réunions interdépartementales consacrées à l'accessibilité et s'engageront dans une formation continue pour se tenir au courant des dernières normes et bonnes pratiques du Web.
<p>Le CRTC est en train de mettre à jour son Système sur le suivi des demandes, un programme interne de gestion des dossiers utilisé par la plupart des employés.</p> <p>Les considérations en matière d'accessibilité seront essentielles dans la conception et la mise en œuvre de tout système de remplacement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC examine son Système sur le suivi des demandes afin de s'assurer que toutes ses applications sont accessibles.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>Le CRTC dressera un répertoire des outils, des ressources et des possibilités de formation, comme la formation au <u>Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA)</u>, et en fera la promotion auprès du personnel d'ici mars 2025.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Un inventaire des outils disponibles a été communiqué à tous les employés lors de la Semaine nationale de l'accessibilité en mai 2024, ainsi que des séances de formation organisées par le programme AATIA. • Le CRTC partagera activement les mises à jour sur les nouveaux outils dès qu'ils seront disponibles.
<p>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 sera 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons amélioré l'accessibilité et la lisibilité de centaines de pages de notre site Web, y compris le <u>Rapport annuel 2023-2024 du CRTC sur l'administration de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus</u>, les rendant plus accessibles aux utilisateurs de lecteurs d'écran. • Le CRTC continue d'améliorer son <u>Carrefour de l'accessibilité</u>, qui aide les Canadiens à accéder aux renseignements réglementaires sur l'accessibilité en minimisant le nombre de clics nécessaires.

Les communications, autres que les TIC

Ce domaine prioritaire contribuera à garantir que toutes les personnes soient 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 les 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	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le CRTC a mis en place une nouvelle équipe de sensibilisation. L'un des principaux objectifs de leur mandat est de s'engager auprès des communautés de personnes en situation de handicap.• Une liste de parties prenantes a été créée et continue de s'allonger avec l'aide de <u>la page d'abonnement à l'infolettre sur l'accessibilité</u>, de consultations et de l'engagement dans les médias sociaux.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
	<ul style="list-style-type: none"> • Le <u>Connecteur pour l'accessibilité</u>, une nouvelle plateforme reliant les personnes en situation de handicap aux entités fédérales réglementées, a été lancée. Son efficacité à engager diverses communautés est en évaluation par le CRTC.
<p>Le CRTC élaborera des stratégies de sensibilisation afin de mieux faire connaître son mandat et le fonctionnement de ses procédures d'ici le 31 décembre 2023. Ces stratégies de sensibilisation viseront à mobiliser des groupes représentant divers handicaps aux principales instances du CRTC, actuelles ou à venir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons commencé à utiliser un nouvel outil de marketing par courriel qui nous aidera à rejoindre plus efficacement les Canadiens et à recueillir des informations pertinentes. • Nous augmentons la liste des abonnés représentant les personnes en situation de handicap et les défenseurs de l'accessibilité en faisant la promotion de la page d'abonnement sur nos plateformes sociales. • Le CRTC collabore avec <u>Normes d'accessibilité Canada</u> pour échanger des connaissances au sujet de l'accessibilité sur nos réseaux respectifs.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
	<ul style="list-style-type: none"> • En septembre 2024, nous avons annoncé le lancement de notre nouvelle infolettre semi-annuelle sur l'accessibilité, qui a pour but de : <ul style="list-style-type: none"> ○ fournir une plateforme pour engager avec les membres des communautés de personnes en situation de handicap; ○ partager des mises à jour sur nos progrès en matière d'accessibilité; ○ transmettre des informations importantes au sujet des consultations clés du CRTC. Par exemple, nous avons récemment communiqué les échéances pour nos consultations sur le sous-titrage codé et la vidéodescription; ○ promouvoir le contenu en ASL et en LSQ dès qu'il est disponible. • Le CRTC travaille à développer une stratégie de communication visant à mieux faire comprendre son rôle, avec une attention particulière pour les personnes en situation de handicap.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>Afin de rendre les processus de consultation davantage accessibles, le CRTC s'engage à offrir une séance d'information générale en direct et préenregistrée et des séances pilotes d'information propres aux consultations en langage clair d'ici le 31 mars 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons organisé des séances d'information pour deux consultations en février et en mai 2024. Les deux sessions ont reçu une rétroaction positive de la part des participants. • Nous travaillons sur une stratégie de sensibilisation plus large, qui explorera l'utilisation de vidéos et d'autres formats accessibles pour atteindre des publics spécifiques de manière inclusive et pertinente.
<p>Le CRTC est en train d'élaborer une politique de mesures d'adaptation en matière d'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 de mesures d'adaptation en matière d'accessibilité devrait être achevée et publiée sur le site Web du CRTC en 2023, y compris en ASL et en LSQ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les lignes directrices relatives aux mesures d'adaptation en matière d'accessibilité ont été rédigées en tenant compte des informations précieuses recueillies lors des consultations avec les parties prenantes en matière d'accessibilité. • Des formats alternatifs des lignes directrices sont en cours de préparation, notamment en ASL et en LSQ. • Une fois que tous les formats seront prêts, les lignes directrices seront accessibles sur le site Web du CRTC.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En septembre 2023, la première version du guide évolutif ACS Plus du CRTC a été partagée à l'ensemble du personnel. Elle est également disponible sur la page intranet du CRTC.
<p>Le CRTC créera également une liste de contrôle des exigences relatives aux salles d'audience publique (c.-à-d. les salles que le CRTC loue pour y tenir ses audiences publiques), qui servira d'outil afin d'assurer l'accessibilité de ces salles.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La liste de contrôle de l'accessibilité, achevée en novembre 2022, est 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	Mise à jour 2024
<p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le CRTC a travaillé avec un établissement d'enseignement supérieur et de recherche ainsi qu'avec d'autres organisations gouvernementales pour soutenir l'utilisation du langage clair.<ul style="list-style-type: none">○ Ces échanges ont conduit à une amélioration du langage clair dans toutes les décisions, les avis et les ordonnances publiés sur le site du CRTC.• Le CRTC continue de promouvoir l'utilisation d'un langage clair à l'interne en attendant la mise en œuvre de la norme CAN/ASC-3.1 sur le langage clair.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>Le CRTC offrira à ses employés des ateliers annuels de rédaction en langage clair, à compter de 2023-2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Des ateliers sur le langage clair, spécialement conçus pour les employés qui créent du contenu destiné au public, ont eu lieu entre juin et septembre 2024. • Nous avons commencé à intégrer les principes du langage clair lors de l'élaboration et de la révision des messages, des politiques et des documents de procédure. • En octobre 2023, à l'occasion de la Journée internationale du langage clair, le CRTC a partagé aux employés diverses ressources rédactionnelles. • Le CRTC surveille activement les messages de la Communauté de pratique interministérielle en langage clair du gouvernement du Canada et continuera d'appliquer les nouvelles connaissances dès qu'elles seront disponibles.
<p>Le CRTC continuera de veiller à ce que les normes relatives au langage clair soient intégrées aux communications Web et continuera d'utiliser des processus de rétroaction pour recueillir d'autres points de vue sur l'accessibilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le contenu Web continue d'être créé conformément au Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca, qui repose sur un langage clair et simple. • Le CRTC continue d'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	Mise à jour 2024
<p>Le CRTC établira un budget centralisé pour faciliter les contrats de l'organisation pour des services qui améliorent l'accessibilité (p. ex. financer la production d'un plus grand nombre de vidéos en ASL et en LSQ, embaucher des interprètes, fournir des services CART pendant les réunions ainsi que d'autres services accessibles).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 ainsi que les services CART.
<p>Certaines des principales politiques et informations du CRTC à l'intention des consommateurs sont déjà disponibles en ASL et en LSQ.</p> <p>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 en LSQ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nous avons consulté des membres de la communauté Sourde concernant la manière dont le contenu en langue des signes est présenté sur notre site Web. <ul style="list-style-type: none"> ○ Nous continuons de traiter l'ASL et la LSQ comme des langues distinctes en utilisant des boutons uniques et une couleur afin de faciliter le repérage du contenu. ○ Une <u>nouvelle fonction de recherche et un répertoire central</u> ont été mis en place, regroupant tout le contenu en langue des signes en un seul endroit pratique. • Les avis de consultations sur les questions touchant la communauté Sourde ont été traduits en langue des signes.

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

Ce domaine prioritaire contribuera à ce que toutes les personnes aient un accès sans obstacle à 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	Mise à jour 2024
<p>Afin de s'assurer que les technologies numériques soient 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le processus de clarification est en cours avec l'équipe d'approvisionnement, qui s'est joint à la Communauté de pratique interministérielle d'approvisionnement, participant à des sessions d'information et surveillant les portails de formation pour y trouver de nouveaux cours sur les exigences en matière d'accessibilité.
<p>Le CRTC veillera à ce que tous les spécialistes de l'approvisionnement reçoivent une formation couvrant toutes 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.</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'équipe d'approvisionnement a continué à rassembler des ressources et à participer à des sessions de formation et d'information proposées par d'autres agences gouvernementales.• Des conversations collaboratives ont également été entamées avec d'autres départements afin de promouvoir l'accessibilité des biens, des services et des installations pour le CRTC.

Mesures prévues dans le Plan d'accessibilité	Mise à jour 2024
<p>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 dans tous les secteurs du CRTC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a adopté une approche en deux étapes pour simplifier l'approvisionnement en services de traduction en langue des signes. • Un projet pilote utilisant des autorisations de tâches est en cours pour simplifier ces services. Si le projet s'avère concluant, un budget centralisé sera mis en place, offrant à tous les secteurs du CRTC un accès aux services en langue des signes via un contrat à long terme.

La conception et la prestation de programmes et de services

Le CRTC est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui ne conçoit pas de programmes gouvernementaux et ne fournit pas de services gouvernementaux.

Le CRTC interagit avec le public au moyen d'instances publiques et par sa ligne d'aide aux consommateurs. Comme ces domaines d'action sont axés sur la communication avec la population canadienne et utilisent des TIC, ils ont été répertoriés sous les **technologies de l'information et de la communication** et **communications, autres que les TIC**.

Le transport

Le CRTC est un tribunal quasi-judiciaire indépendant qui n'offre pas de services de transport.

Domaines désignés par le règlement

Le gouverneur en conseil peut désigner des domaines supplémentaires dans lesquels les obstacles doivent être identifiés et prévenus en vertu de l'article 5 de la *Loi*. Au moment de la rédaction de ce rapport, cela n'avait pas encore été 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	Mise à jour 2024
<p>Établissement de liens avec nos collègues en situation de handicap et la compréhension de leur point de vue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le CRTC a lancé une nouvelle série de blogues intitulée « L'accessibilité à découvert » pendant la Semaine nationale de l'accessibilité en mai 2024. <ul style="list-style-type: none"> ○ Cette série vise à démystifier les handicaps visibles et invisibles par le biais de récits. La première publication traitait des préjugés implicites et des barrières comportementales.
<p>Reconnaître le manque de connaissances et les barrières comportementales concernant les handicaps liés à la santé mentale, les handicaps cognitifs et d'autres handicaps invisibles, y compris la neurodiversité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Les équipes d'experts en accessibilité et de santé mentale et mieux-être continuent de se réunir tous les mois afin de combler le fossé entre l'accessibilité et la santé mentale au moyen des mesures suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ sensibiliser et développer une culture qui protège la santé psychologique; ○ fournir des outils, des formations et des ressources qui sont inclusifs de tous les handicaps; ○ partager des connaissances et de l'information sur notre devoir de se renseigner et de prendre des mesures d'adaptation.

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

Initiative	Mise à jour 2024
<p>Offrir une formation en langue des signes au personnel du CRTC et aux commissaires impliqués dans les instances publiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • D'août à octobre 2024, une formation en ASL de 10 semaines été offerte, à raison d'une heure par semaine. Ce programme a été conçu pour : <ul style="list-style-type: none"> ○ aider le personnel et les commissaires du CRTC à communiquer plus efficacement avec les personnes qui utilisent la langue des signes; ○ créer des espaces inclusifs où des perspectives différentes peuvent collaborer efficacement; ○ approfondir notre compréhension de la culture Sourde et de ses réalités.
<p>Mise à jour du formulaire d'intervention afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur et de simplifier le processus de soumission pour ceux qui participent aux instances du CRTC.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre de cette mise à jour, nous avons ajouté une note à l'intention des participants ayant besoin d'aide ou rencontrant des difficultés lors de la soumission d'interventions. <ul style="list-style-type: none"> ○ La note comprend un moyen direct de nous contacter afin que nous puissions offrir un soutien personnalisé ou fournir une méthode alternative pour soumettre les interventions afin de s'assurer que tout le monde puisse participer.

Consultations

Consultation externe

Afin d'obtenir de l'information concernant les progrès réalisés dans la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité durant la dernière année, nous avons communiqué avec 18 organisations au Canada qui défendent les intérêts des personnes en situation d'un large éventail de handicaps, incluant les personnes Sourdes ou malentendantes, les personnes neurodivergentes et les personnes en situation de handicap physique. Quatre organisations ont répondu et accepté de participer aux consultations.

Nombre d'organisations rejointes	Nombre d'organisations ayant participé aux consultations
18	4

Format de la consultation

En octobre 2024, nous avons organisé une consultation virtuelle en invitant les organisations à remplir un questionnaire via la plateforme Microsoft Forms. Nous avons communiqué avec elles par courriel, en leur transmettant le lien du questionnaire et en les informant que ces données resteront entièrement confidentielles. Les organisations avaient l'option de s'identifier si elles souhaitent un retour de notre part.

Observations concernant l'accessibilité du CRTC en 2024

Les principaux axes de la consultation ont porté sur les obstacles rencontrés lors des interactions avec le CRTC et sur l'accessibilité de notre site web institutionnel.

Une organisation a trouvé qu'il était assez facile d'accéder à l'information ou de participer aux instances du CRTC au cours de la dernière année.

Trois autres organisations ont trouvé cela plutôt difficile ou extrêmement difficile. Elles ont rencontré des obstacles à l'accessibilité au moment de :

- participer aux instances publiques et d'accéder aux renseignements correspondants;
- naviguer dans notre Carrefour de l'accessibilité.

Une personne a fait remarquer que la navigation sur notre site Web avec un lecteur d'écran, un outil dont elle se sert beaucoup, était dans l'ensemble très facile.

Les priorités les plus fréquemment identifiées pour guider les efforts futurs du CRTC en matière d'accessibilité sont les suivantes :

- améliorer le soutien à la clientèle pour les personnes en situation de handicap;
- supprimer les obstacles du processus de consultation;
- améliorer l'accessibilité du site Web.

Pour améliorer l'accessibilité au CRTC, les organisations ont identifié les principales possibilités d'amélioration suivantes :

- continuer à prendre des mesures pour produire davantage de contenus en langue des signes et de vidéos sous-titrées;
- recueillir davantage de commentaires des utilisateurs concernant l'accessibilité de nos plateformes et de nos processus;
- continuer à privilégier un langage clair et simple sur nos plateformes en ligne.

Les suggestions pour améliorer la navigation et l'accessibilité comprenaient :

- l'ajout d'une option de menu principal spécifique à la participation aux instances publiques;
- la réalisation de tests auprès des utilisateurs afin d'améliorer la navigation et d'aider les utilisateurs à trouver des éléments spécifiques dans le Carrefour de l'accessibilité;
- l'embauche d'une personne Sourde pour supporter les membres du public avec un handicap auditif;
- l'implémentation d'un service d'assistance par vidéo.

Conclusion de la consultation externe

Cette consultation virtuelle a fourni des informations précieuses sur la manière dont l'accessibilité au CRTC est perçue par les organisations représentant les personnes en situation de handicap. Bien que nous ayons apporté des changements positifs, nous reconnaissons qu'il reste encore du travail à faire. Le CRTC a pris en compte ces recommandations, qui joueront un rôle important dans l'élaboration de nos prochaines étapes afin de nous assurer de continuer à avancer dans la bonne direction.

Consultation interne

Format de la consultation

En septembre 2024, le CRTC a partagé avec l'ensemble des employés un sondage sur le milieu de travail hybride afin d'identifier les barrières et les opportunités d'amélioration à l'approche de notre déménagement, qui est prévu pour 2025. Ce sondage comprenait des questions en lien avec l'accessibilité.

Au total, 421 employés ont répondu, ce qui représente un taux de participation de 62 %.

Nombre d'employés ayant participé	Taux de participation des employés
421	62 %

Observations concernant l'accessibilité de notre environnement de travail hybride actuel

Un employé sur cinq a déclaré avoir rencontré des obstacles physiques ou techniques sur son lieu de travail ou a exprimé des préoccupations en lien avec l'accessibilité. Certains participants ont identifié les obstacles suivants :

- des niveaux de luminosité élevés;
- du bruit et les distractions dans les espaces ouverts;
- la température ambiante;
- des enjeux liés au système de réservation de poste de travail;
- les fragrances fortes dans les espaces communs.

Certains employés ont exprimé des inquiétudes quant à la continuité de leurs mesures d'adaptation et à la manière dont elles seront traitées après le déménagement.

L'importance d'avoir des toilettes accessibles et non-genrées, ainsi que l'accès à des casiers, a également été soulignée.

Par ailleurs, 34 % des répondants estiment que des mesures spécifiques pourraient être prises pour rendre l'environnement de travail du CRTC plus inclusif. Les suggestions suivantes ont notamment été proposées :

- organiser les espaces de travail par équipes;
- désigner une salle comme espace de prière;
- insonoriser les salles de réunion;
- communiquer de manière proactive les mesures d'accessibilité;

- installer des portes automatiques pour l'accès aux salles de réunion;
- mettre en place un système accessible de communication d'urgence.

Les observations positives ont mis en évidence les caractéristiques qui fonctionnent bien dans notre espace de bureau temporaire, notamment :

- des zones de travail flexibles
- des salles privées pour les appels
- de grands espaces pour manger et se rassembler

Conclusion de la consultation interne

Les commentaires que nous avons reçus mettent en évidence ce qui fonctionne bien dans nos bureaux temporaires, ainsi que ce qui peut être amélioré dans le futur. Nous avons examiné attentivement ces informations et nous prenons des mesures pour adresser les préoccupations, dont le développement d'un système de communication d'urgence accessible.

Les données recueillies guideront nos efforts continus pour créer un environnement de travail hybride qui soit aussi positif, accessible et fonctionnel que possible dans nos futures installations.

Les employés en situation de handicap auront l'occasion de visiter le nouvel espace avant la transition, et leurs commentaires seront pris en compte lorsque nous retournerons dans nos bureaux permanents.

Rétroaction

Les employés et les membres du public peuvent utiliser une adresse postale, une adresse électronique, une ligne téléphonique, une ligne téléphonique dotée du service de relais vidéo (SRV), un formulaire Web en ligne, un site de clavardage en direct ainsi qu'un service de télécopieur pour faire part de leurs observations au sujet des obstacles à l'accessibilité qu'ils ont pu rencontrer dans leurs interactions avec le CRTC ou sur la manière dont le CRTC met en œuvre son Plan d'accessibilité.

Rétroaction externe
reçue par courriel

Rétroaction interne
reçue par courriel

22

1

Entre le 1^{er} octobre 2023 et le 30 septembre 2024, 22 rétroactions des membres du public ont été enregistrées par le biais de l'adresse électronique accessible@crtc.gc.ca. L'une de ces rétroactions nous a informés une analyse du gouvernement du Canada a salué notre initiative d'inclure l'embauche de personnes en situation de handicap comme objectif dans les ententes de rendement des cadres dans le cadre de notre Plan d'accessibilité. Leur analyse souligne également cette initiative comme une pratique exemplaire. Aucune des autres interactions n'était liée à l'accessibilité du CRTC ou à son Plan d'accessibilité.

Les membres du public contactent souvent le CRTC au sujet de diverses questions relatives aux services de communication auxquels ils sont abonnés en utilisant la première méthode de communication trouvée sur notre site Web. En concordance avec notre politique, selon laquelle il n'y a pas de mauvaise porte à laquelle frapper, le CRTC redirige toutes les demandes sur les services de communication liées à l'accessibilité à sa ligne d'aide pour les consommateurs ou à d'autres agences pour qu'elles prennent les mesures appropriées.

Requêtes en accessibilité reçues par notre ligne d'aide pour les consommateurs

108

Dans la dernière année, notre équipe du service à la clientèle a reçu un total de 108 requêtes en accessibilité, dont seulement 6 concernaient nos services internes.

Parmi les commentaires internes reçus, les utilisateurs ont signalé des problèmes de connexion à leur compte MyCRTC, des difficultés à télécharger leur Plan d'accessibilité sur notre portail et un bogue sur le site Web, qui ont tous été rapidement résolus.

À l'interne, nous avons reçu un courriel concernant une demande d'adaptation. Cette demande a été traitée conformément aux procédures existantes et les ressources ont été partagées avec les personnes concernées.

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

En examinant les progrès accomplis ainsi que les perspectives tirées de ses rétroactions et de ses consultations, le CRTC a identifié les principaux axes dans lesquels il convient de poursuivre les améliorations et cerner les obstacles à surmonter dans les années à venir :

- **Améliorer l'accessibilité de notre site Web**

Nous avons retenu que le site Web du CRTC pourrait être amélioré, avec des pages moins chargées en texte et en favorisant davantage l'utilisation du langage clair. Notre Carrefour d'accessibilité pourrait également être optimisé.

- **Simplifier le processus de participation aux consultations publiques**
Nous avons retenu qu'il est nécessaire de faciliter l'accès à l'information et de simplifier les moyens de participer aux consultations publiques.
- **Sensibilisation aux handicaps en milieu de travail**
Nous avons retenu que nos collègues encouragent la poursuite des initiatives d'apprentissage pour aider à faire tomber les barrières comportementales envers les personnes en situation de handicap sur notre lieu de travail.
- **Rendre accessibles les applications inaccessibles**
Nous avons retenu que les Canadiens accordent de l'importance aux applications accessibles qui améliorent la productivité tout en réduisant les obstacles.
- **Améliorer les procédures de prises de mesures d'adaptation du lieu de travail**
Nous avons retenu que nos processus actuels pourraient être plus visibles, plus clairs et plus faciles, en particulier à la lumière de notre retour prochain dans nos bureaux permanents.
- **Embaucher davantage de personnes en situation de handicap**
Nous avons retenu que la représentation des personnes en situation de handicap est essentielle, en particulier dans les postes de direction, pour refléter la diversité de la population canadienne.
- **Communiquer les initiatives en accessibilité**
Nous avons retenu que les employés du CRTC et les communautés de personnes en situation de handicap aimeraient être informés des nouvelles initiatives en matière d'accessibilité et avoir régulièrement l'occasion de faire part de leurs commentaires.

Défis

Alors que le CRTC continue de prendre des mesures pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles, il a acquis des connaissances précieuses en relevant les défis liés à la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité.

Les contrats pour les services d'interprétation et de traduction en langue des signes sont soumis à des règles d'approvisionnement gouvernementales spécifiques au contenu audiovisuel. Pour augmenter l'efficacité dans le traitement de ces contrats, nous collaborons activement avec nos partenaires gouvernementaux. Le CRTC a également pris des mesures pour établir un contrat corporatif afin de remédier aux retards potentiels liés aux contrats sur demande. Cette approche simplifiera le processus et réduira 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 un système d'interprètes et de traducteurs déjà très sollicité.

Lors des récentes consultations, le CRTC a reçu des commentaires pertinents et constructifs. Nous avons noté que, bien que notre Plan d'accessibilité soit fondé sur de bonnes intentions, il doit inclure davantage de données mesurables. Alors que la production de rapports sur l'accessibilité en vertu de la *Loi* est relativement nouvelle, le CRTC travaille activement à mettre en place les outils appropriés pour assurer un suivi efficace des progrès accomplis — un effort partagé par l'ensemble du gouvernement. De plus, le Bureau de l'accessibilité de la fonction publique a récemment partagé des ressources, des conseils et des exemples utiles sur l'utilisation des indicateurs SMART pour recueillir des données. Nous sommes impatients d'intégrer ces notions dans notre prochain Plan d'accessibilité, afin d'appuyer nos efforts de mise en œuvre.

La voie à suivre

Grâce aux conseils de notre champion de l'accessibilité, de notre conseillère principale en accessibilité, de notre conseillère en santé mentale et bien-être ainsi que nos experts en accessibilité, la conversation autour de l'accessibilité a considérablement progressé au CRTC au cours de la dernière année. Nous travaillons avec tous les secteurs de notre organisation pour intégrer l'accessibilité dans tout ce que nous faisons, tout en élaborant des stratégies et des outils qui sont à la fois universels et adaptés à nos besoins spécifiques.

Le CRTC est résolument tourné vers l'avenir, avec l'objectif que ses prochaines initiatives soient à la fois marquantes et durables. Nous voulons apporter des changements significatifs qui profiteront à tout le monde, et il va sans dire que ces avancées ne seraient pas possibles sans les contributions des personnes ayant une expérience vécue du handicap. Ensemble, nous veillons à ce que la population canadienne ait accès à un système de communication de classe mondiale, bâtissant un avenir où personne n'est laissé pour compte.

Alors que nous poursuivons notre travail, nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur notre Plan d'accessibilité, sur nos rapports 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**.