

Plan d'accessibilité de 2025 à 2028 visant à rendre le
Commissariat à l'information plus accessible

Commissariat à l'information du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Tél. (sans frais) : 1-800-267-0441
Courriel : general@oic-ci.gc.ca
Site Web : www.oic-ci.gc.ca/fr
© Commissariat à l'information du Canada, 2025

No de cat. : IP1-11F-PDF
ISSN : 2817-058X

Tables des matières

Sommaire	4
Renseignements généraux	4
Processus de rétroaction sur l'accessibilité	5
Rétroaction externe ou interne	6
Demandes relatives à l'accessibilité	6
Formats alternatifs	6
La <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	6
Le contexte du gouvernement du Canada	7
Le contexte du Commissariat à l'information	8
Rendre le Commissariat à l'information plus accessible	8
Les activités déjà en place afin de favoriser l'accessibilité	8
Principes	10
Domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	11
L'emploi	11
L'environnement bâti	14
Les technologies de l'information et des communications	15
Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	19
L'acquisition de biens, de services et d'installations	22
La conception et la prestation de programmes et de services	23
Le transport	25
Consultations	26
Conclusion	27

Sommaire

La Commissaire à l'information du Canada est une agente du Parlement qui a pour mandat de mener des enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* relativement à divers types d'allégations, dont plusieurs ont trait à une demande d'accès présentée par une personne à une institution visée par cette loi.

Le Commissariat à l'information favorise une culture axée sur la diversité et l'inclusion afin que ses employés, ses clients et ses autres parties prenantes puissent participer pleinement à l'exécution de ses activités et de son mandat. Le cadre législatif canadien qui soutient la diversité et l'inclusion a été renforcé par l'ajout de la *Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles*, également connue sous le nom de [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA), laquelle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Le présent document expose le plan du Commissariat visant à éliminer les obstacles et en prévenir de nouveaux au cours des trois prochaines années. Le Plan s'articule autour des quatre objectifs organisationnels suivants :

Objectif 1 – Veiller à ce que les employés du Commissariat soient suffisamment outillés pour offrir des programmes et des services accessibles (ce qui comprend un processus de plainte auquel les Canadiens et Canadiennes peuvent participer entièrement et équitablement) et à ce qu'ils aient les outils et les plateformes nécessaires pour exécuter leur travail.

Objectif 2 – Créer un environnement de travail sûr, respectueux, inclusif et exempt d'obstacles afin que tous les employés du Commissariat disposent des moyens et du soutien nécessaires pour réaliser pleinement leur potentiel.

Objectif 3 – Éliminer les obstacles aux produits de communication du Commissariat en instaurant une culture « d'accessibilité dès la conception », c'est-à-dire où les membres du personnel connaissent les exigences en matière d'accessibilité et ont accès aux outils et aux bonnes pratiques pour les respecter.

Objectif 4 — Instaurer une culture d'accessibilité et mettre en œuvre des pratiques accessibles pour éliminer et prévenir les obstacles au recrutement, au maintien de l'effectif et à la promotion des personnes handicapées.

Renseignements généraux

Le gouvernement du Canada aspire à une fonction publique dont l'accessibilité est assurée systématiquement pour le public canadien, les institutions fédérales et leur personnel. Cette aspiration est fondée sur la conviction qu'une fonction publique inclusive est innovante, efficace et productive. L'objectif est de faire en sorte que la fonction publique du Canada soit exempte d'obstacles.

Le gouvernement a mis l'accent sur une meilleure participation des personnes handicapées à la fonction publique fédérale et à la main-d'œuvre canadienne. Les résultats de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022 révèlent que 8 millions de Canadiens et Canadiennes âgés de 15 ans et plus (27 % de la population) ont un handicap, même si les chiffres réels sont probablement plus élevés. En raison des obstacles physiques, administratifs, institutionnels, technologiques et attitudinaux présents sur le lieu de travail, les personnes handicapées sont sous-représentées dans la population active canadienne. Seuls [62 % des Canadiens et Canadiennes vivant avec un handicap](#) [contenu de l'hyperlien en anglais seulement] âgés de 25 à 64 ans occupent un emploi, comparativement à 78 % pour ce qui est de la population non handicapée.

Selon une l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2018, le nombre de personnes vivant avec un handicap physique devrait passer à 3,6 millions en 2030. L'élimination des obstacles qui empêchent les personnes handicapées d'acheter des biens et services, et d'accéder aux services ainsi qu'aux occasions d'emplois des secteurs public et privé est essentielle pour améliorer leur qualité de vie et faire en sorte que l'on bénéficie de leur précieuse participation à la société canadienne.

Processus de rétroaction sur l'accessibilité

Le présent Plan est le fruit d'un effort de collaboration de la part de tous les secteurs du Commissariat, en consultation avec le groupe de travail sur l'accessibilité, le Comité sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI), ainsi que les personnes handicapées et les agents du changement. Il constitue un document évolutif qui sera régulièrement mis à jour au fur et à mesure que surviendront de nouveaux développements.

Le Commissariat veut connaître le point de vue des personnes handicapées, qu'il s'agisse de collègues, de clients ou d'autres parties prenantes. Il accueille favorablement toute rétroaction sur l'accessibilité au sein de son organisation et sur son plan d'accessibilité. Il examinera attentivement la rétroaction, puis il travaillera à éliminer les obstacles signalés et à prévenir les obstacles futurs, dans la mesure du possible.

La directrice principale, Ressources humaines, AIPRP et Gouvernance interne, est la personne-ressource désignée pour recevoir la rétroaction sur l'accessibilité et travaille en collaboration avec les experts internes responsables de chacun des domaines prioritaires afin de satisfaire aux nouvelles obligations énoncées dans la LCA, le cas échéant.

Rétroaction externe ou interne

Que vous soyez un employé, un client ou toute autre partie prenante, veuillez adresser tout commentaire ou toute rétroaction en lien avec l'accessibilité à la directrice principale, Ressources humaines, AIPRP et Gouvernance interne, au moyen de l'une ou l'autre des méthodes énumérées ci-dessous.

Une fois reçus/traités par la directrice principale, Ressources humaines, AIPRP et Gouvernance interne, et son équipe, les commentaires, la rétroaction ou les demandes sont portés à l'attention de la haute gestion, puis transmis à la direction concernée pour action ou mise en œuvre d'amélioration, le cas échéant.

Demandes relatives à l'accessibilité

Par la poste :
Commissariat à l'information du Canada
30, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 1H3

Téléphone : 1-800-267-0441 (sans frais)

Courriel : accessible@oic-ci.gc.ca

Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité : <https://www.oic-ci.gc.ca/fr/form/accessibility>

Site Web : www.oic-ci.gc.ca/fr/accessibilite

Formats alternatifs

Le présent Plan est offert en d'autres formats, sur demande.

La Loi canadienne sur l'accessibilité

Le gouvernement du Canada a mené des consultations auprès de personnes handicapées et de la communauté des personnes handicapées. Il a recueilli les commentaires de plus de 6 000 Canadiens et Canadiennes sur ce que signifie pour eux un Canada accessible. Cette consultation a permis la création de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA).

Entrée en vigueur le 11 juillet 2019, la LCA adopte une approche proactive et inclusive pour déterminer et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'administration fédérale d'ici 2040. Elle comprend sept domaines d'action prioritaires :

- 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 conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport.

Sous le régime de la LCA, les entités sous réglementation fédérale doivent rendre compte au public de leurs politiques et pratiques visant à reconnaître et à éliminer les obstacles en publiant leurs plans d'accessibilité, leurs processus de rétroaction et leurs rapports d'étape.

Chaque ministère, organisme et employeur sous réglementation fédérale est également tenu d'élaborer un plan d'accessibilité et de rendre compte des progrès réalisés par rapport à ce plan chaque année, à compter de décembre 2022.

Le contexte du gouvernement du Canada

La LCA guidera le travail des ministères, organismes gouvernementaux et organisations sous réglementation fédérale en ce qui concerne l'élimination des obstacles afin que leur environnement de travail soit pleinement accessible ainsi que leurs obligations en matière de rapports pour rendre compte des progrès réalisés.

Une main-d'œuvre de compétence fédérale représentative de la population canadienne est considérée comme essentielle à l'élaboration et à la mise en œuvre de programmes et de services qui sont exempts de préjugés et d'obstacles et qui répondent aux besoins de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

Il est important de noter que le gouvernement fédéral a lancé de nombreuses initiatives au fil des ans pour accroître la représentation, la promotion et le maintien en poste des membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et pour éliminer systématiquement tout obstacle. Les organisations sous réglementation fédérale, de même que tous les ministères et organismes du gouvernement fédéral, prennent ces mesures conformément à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE), qui vise les minorités visibles, les peuples autochtones, les personnes handicapées et les femmes.

Le Canada est reconnu mondialement pour son soutien à la diversité. En plus de la LCA et de la LEE, les lois suivantes font également partie du cadre législatif qui soutient la diversité et l'inclusion au Canada : la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi*

canadienne sur les droits de la personne, la Loi sur l'équité salariale, la Loi sur le multiculturalisme canadien et la Loi sur les langues officielles.

Le contexte du Commissariat à l'information

Le Commissariat a été créé en 1983 pour soutenir le travail de la Commissaire à l'information du Canada. Cette dernière veille à ce que les institutions fédérales respectent les droits que la *Loi sur l'accès à l'information* confère aux personnes qui demandent des renseignements. La protection et la promotion du droit d'accès à ces renseignements institutionnels renforcent en fin de compte la transparence et la responsabilité du gouvernement fédéral.

La Commissaire à l'information a pour principale responsabilité de mener des enquêtes sur les plaintes déposées en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* relativement à divers types d'allégations, dont plusieurs ont trait à une demande d'accès présentée par une personne à une institution visée par cette loi. Elle s'efforce de maximiser la conformité à la *Loi*, tout en favorisant la divulgation de renseignements, par les institutions fédérales, grâce à la gamme complète d'outils, d'activités et de pouvoirs dont elle dispose.

Le Commissariat soutient également la Commissaire dans son rôle consultatif auprès du Parlement et des comités parlementaires sur toutes les questions se rapportant à l'accès à l'information. Il fait la promotion active d'un plus grand accès à l'information au Canada au moyen d'initiatives ciblées, comme la [Semaine du droit à l'information](#), et par un dialogue constant avec les Canadiens et Canadiennes, le Parlement et les institutions fédérales.

Le Commissariat compte environ 125 employés, à savoir des enquêteurs, avocats, analystes de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, experts en affaires publiques, spécialistes des ressources humaines et des finances, et professionnels de la sécurité et de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI).

Le Plan d'accessibilité du Commissariat comporte deux volets : 1) repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans la prestation des services au public, et 2) continuer à répondre aux besoins de ses employés en matière d'accessibilité.

Rendre le Commissariat à l'information plus accessible

Les activités déjà en place afin de favoriser l'accessibilité

Le Plan d'accessibilité du Commissariat est soutenu par d'autres initiatives pertinentes, notamment le Plan stratégique qui inclut les valeurs organisationnelles (et traite de l'équité en matière d'emploi) de même que le Plan intégré sur l'équité, la diversité et l'inclusion de 2023-2025; la désignation d'un champion de l'EDI et d'un champion du bien-être de même que la création de plusieurs comités mixtes employeur-employés

contribuant à faire progresser l'accessibilité et l'inclusion en milieu de travail, dont le Comité consultatif sur l'EDI et son groupe de travail sur l'accessibilité, le Comité de santé, de sécurité et de mieux-être au travail.

De plus, le Commissariat suit la *Norme sur l'accessibilité des sites Web* du gouvernement du Canada pour tous les sites Web destinés au public, laquelle est fondée sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (*Web Content Accessibility Guidelines – WCAG 2.0*). Élaborées par le World Wide Web Consortium (W3C), ces règles permettent de veiller à ce que le contenu Web soit accessible aux personnes atteintes de différents handicaps.

En 2019, le Commissariat a lancé un nouveau site Web externe, basé sur le système de gestion de contenu Web de Drupal qui se conforme à toutes les normes sur l'accessibilité fondées sur les WCAG 2.0 et qui intègre des mesures de protection actualisées pour assurer une conformité continue. Ces mêmes normes ont été appliquées à l'intranet lorsqu'il a fait l'objet d'une restructuration sur la même plateforme quelques mois plus tard. Des mises à jour périodiques permettent de vérifier que le site externe et le site intranet continuent de respecter toutes les exigences en matière d'accessibilité.

Précédemment, dans le cadre du Plan 2022-2025, le Commissariat a fourni aux gestionnaires responsables de l'embauche des outils de dotation de la Commission de la fonction publique. Il a également créé le « GUIDE – Déceler les préjugés et les obstacles dans les évaluations » pour veiller à ce que les gestionnaires d'embauche décèlent et éliminent les obstacles tout au long du processus de dotation. Pour répondre à leurs besoins en dotation, les gestionnaires d'embauche discutent des répertoires, bassins et programmes de placement d'étudiants mis sur pied par les organismes centraux à l'intention des personnes handicapées et en tiennent compte.

Dans le cadre de ses activités de communication courantes, l'intranet du Commissariat présente des bulletins d'information et des nouvelles concernant la formation et les activités de sensibilisation sur l'accessibilité et l'inclusion, comme celles offertes par l'École de la fonction publique du Canada.

Le Commissariat reconnaît qu'il a l'obligation de s'assurer que les personnes qui ont des besoins liés à l'un des motifs de distinction illicite prévus par la *Loi canadienne sur les droits de la personne* obtiennent les mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour participer pleinement aux processus de prestation de services du Commissariat. À cette fin, il a mis en place la [Politique : mesures d'adaptation dans la prestation de services par le Commissariat à l'information](#).

Il fournit également aux employés de l'équipement spécialisé en matière d'accessibilité, selon les besoins, en fonction des résultats des évaluations ergonomiques ou encore des demandes de mesures d'adaptation. L'équipement peut comprendre des écrans incurvés, des lecteurs d'écran et des logiciels de grossissement de texte. Le

Commissariat est toujours à l'affût des nouvelles technologies qui pourraient aider les personnes ayant des limitations physiques à mieux s'intégrer dans le milieu de travail.

Principes

Dans le respect du principe directeur « rien à propos de nous sans nous », le présent Plan a été élaboré en consultation avec des personnes handicapées et des agents de changement au sein du Commissariat.

Les sections ci-dessous présentent les activités prévues par le Commissariat pour atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité au cours des trois prochaines années, y compris les activités que le Commissariat entreprend déjà afin de favoriser l'accessibilité des Canadiens et Canadiennes et de ses employés.

Comme mentionné plus haut, le Plan est organisé autour des quatre objectifs organisationnels définis par le Commissariat. Chacun de ces objectifs inclut des mesures qui devraient permettre au Commissariat d'éliminer les obstacles présents dans l'organisation.

Domaines visés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Les mesures suivantes, regroupées par domaine, contribuent chacune à la réalisation de l'un des quatre objectifs mentionnés précédemment, lesquels sont précisés dans la dernière colonne de chaque mesure. Cette approche par objectif permet au Commissariat d'assurer la cohérence de ses interventions et d'adopter une vision globale des mesures mises en œuvre.

L'emploi

Le Commissariat souhaite créer un environnement de travail qui est inclusif, qui renforce l'autonomie et qui supporte chaque personne. Les mesures en lien avec ce domaine touchent tous les aspects du travail : le recrutement/l'intégration, le cheminement professionnel, la promotion et le départ.

Nous avons cerné les obstacles suivants :

- le manque de connaissances des gestionnaires ou des collègues pour accompagner les employés dans le cadre de demandes de mesures d'adaptation;
- des délais trop courts pour certaines étapes du processus d'embauche, surtout lorsqu'ils sont combinés avec différents fuseaux horaires.

Nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer ou prévenir ces obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Participer à des comités d'accessibilité internes et interministériels afin d'acquérir des outils et de développer une expertise en matière d'accessibilité dans le cadre de la dotation en personnel.	Demeurer à l'affût des sujets d'actualités en matière d'accessibilité et en discuter avec les parties prenantes clés de l'organisation.	L'équipe des Ressources humaines est membre de la Communauté de pratique interministérielle sur l'accessibilité. L'équipe des Ressources humaines fait la promotion des formations destinées aux gestionnaires d'embauche.	Gestionnaires d'embauche Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation Groupe de travail sur l'accessibilité	En continu	4

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
2	Examiner les données disponibles sur la main-d'œuvre afin de mieux comprendre les lacunes concernant les personnes handicapées. Cela comprend l'analyse des taux de représentation des employés et la mise en œuvre d'initiatives pour remédier à la situation.		<p>La reddition de comptes est faite par l'entremise du tableau de bord.</p> <p>Les programmes de gestion des talents qui facilitent la participation des personnes handicapées; le programme de gestion des talents du Commissariat comprend un volet pour la participation des personnes handicapées.</p> <p>Le programme de gestion des talents est inclus dans le Plan intégré des RH.</p>	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	2025-2026	4
3	Favoriser et simplifier les conversations entre les personnes handicapées et les gestionnaires ou différentes parties prenantes au sujet des outils, des mécanismes de soutien et des mesures d'adaptation dont ils ont besoin pour réussir au travail.	<p>Réviser et améliorer si nécessaire le processus de demande de mesures d'adaptation du Commissariat en s'appuyant sur les boîtes à outils du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation (PAMA) et sur les leçons tirées dans le cadre de ce projet.</p> <p>Utiliser les outils élaborés par le</p>	<p>Le processus de demande de mesures d'adaptation est à jour. Une fiche d'information est créée et mise à la disposition des employés et des gestionnaires (intranet).</p> <p>Les employés et les gestionnaires ont accès au</p>	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	<p>2025-2026</p> <p>En continu</p>	4

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
		Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT), tels que le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail.	<p>Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada et peuvent l'utiliser.</p> <p>Les fuseaux horaires sont pris en considération lors de la planification de l'échéancier des processus de dotation.</p>			
4	Mettre en œuvre et promouvoir le nouveau questionnaire d'auto-identification.		<p>Le lien au nouveau formulaire est inclus dans les lettres d'offre.</p> <p>Le nouveau formulaire est accessible aux employés.</p>	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation Communications	2027-2028	4
5	Réaliser un examen des systèmes d'emploi pour les politiques et pratiques internes afin de cerner les obstacles limitant les possibilités d'emploi pour les personnes handicapées.		<p>L'évaluation cyclique est terminée et soumise à la Commission de la fonction publique pour le 1^{er} mai 2026.</p> <p>Une analyse comparative des pratiques internes est réalisée afin de les comparer avec celles d'autres organisations et de les améliorer, au besoin.</p>	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	2026-2027	4

L'environnement bâti

L'environnement bâti peut avoir une incidence concrète sur la santé et le bien-être, et, s'il est optimisé, cela permet de garantir que tous les employés et les clients bénéficient d'un accès égal et équitable aux infrastructures internes.

Nous avons cerné les obstacles suivants :

- l'utilisation d'une solution universelle pour le choix d'équipement de bureau plutôt qu'une solution sur mesure;
- le manque de connaissances des gestionnaires ou des collègues pour accompagner la personne handicapée lors de son orientation ou en cours d'emploi.

Nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer ou prévenir ces obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Veiller à ce que les espaces de travail du Commissariat respectent les principes d'accessibilité.		Les avertisseurs de fumée, les alarmes d'incendie et les autres signaux d'alerte en cas d'urgence déclenchent des alarmes sonores. Toute rénovation ou tout changement aux espaces de travail seront effectués afin de respecter les principes d'accessibilité, y compris l'adaptation aux besoins individuels lorsque possible.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	En continu	2
2	Prendre en compte l'accessibilité dans le cadre du processus d'arrivée des nouveaux employés et s'assurer que les obstacles physiques sont soulevés et intégrés dans le plan du	L'organisation accueille ses nouveaux employés en s'assurant que l'environnement	La totalité des employés handicapés connaissent le plan d'évacuation et ont désigné un collègue de travail pour les aider	Services corporatifs, Planification stratégique et	En continu	2

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
	Comité de santé et de sécurité au travail.	est sécuritaire et adapté à leur besoin.	<p>à évacuer l'immeuble lors de journée de travail au bureau.</p> <p>Les enquêtes menées sur les problèmes de santé et de sécurité au travail prennent en compte l'accessibilité.</p> <p>Les postes de travail de personnes à mobilité réduite sont recensés et aménagés.</p> <p>Offrir aux employés une évaluation ergonomique et fournir l'équipement nécessaire en fonction des recommandations formulées.</p>	<p>Services de transformation</p> <p>Comité de santé et de sécurité au travail</p>		

Les technologies de l'information et des communications

Les organismes centraux et les fournisseurs de services communs, comme Services partagés Canada ainsi que Services publics et Approvisionnement Canada, établissent des normes gouvernementales pour l'acquisition de logiciels et de matériel informatique pour de nombreux produits et services. Leur leadership est essentiel afin de progresser vers des infrastructures plus accessibles.

Selon la norme de l'Union européenne, la technologie de l'information et des communications se définit ainsi : technologie, équipement ou système ou sous-système d'équipements interconnectés, dont la fonction principale est la création, la conversion, la duplication, l'acquisition automatique, le stockage, l'analyse, l'évaluation, la manipulation, la gestion, le déplacement, le contrôle, l'affichage, la commutation, l'échange, la transmission, la réception ou la diffusion de données ou d'informations.

Nous avons cerné les obstacles suivants :

- une certaine difficulté à utiliser des dispositifs d'assistance, tels que les lecteurs d'écran par les employés qui créent ou approuvent des documents, ou qui utilisent des ressources internes;
- des problèmes concernant le respect des délais ou la présentation d'observations écrites au cours d'une enquête;
- le manque de connaissances des employés sur les technologies disponibles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer ou prévenir ces obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Créer des gabarits accessibles pour les enquêteurs et les employés du Greffe, et les mettre à jour.	Réviser et mettre à jour les anciens gabarits qui pourraient ne pas comporter de fonctionnalités d'accessibilité, et veiller à ce que tous les nouveaux gabarits en comportent.	Les gabarits relatifs aux avis, aux rapports et aux autres communications (internes et à l'intention des parties à une plainte) comportent des fonctionnalités d'accessibilité (p. ex., type et taille de police, niveaux de titre, tableaux simples).	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique	En continu	1
2	Mettre à jour, au besoin, les ressources destinées aux Enquêtes / au Greffe se trouvant sur l'intranet afin d'améliorer l'accessibilité. Créer toutes les nouvelles ressources de manière qu'elles soient accessibles.	Réviser et mettre à jour les ressources qui pourraient ne pas comporter de fonctionnalités d'accessibilité, et veiller à ce que tous les nouveaux gabarits en comportent.	Les ressources se trouvant sur l'intranet comportent des fonctionnalités d'accessibilité (p. ex., texte de remplacement, niveaux de titre, encadrés restreints, tableaux simples).	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique	En continu	1

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
3	Fournir de la formation ou des conseils aux employés sur l'utilisation et la création de documents accessibles (aborder la question de « l'accessibilité dès la conception », conformément à l'objectif 3).	<p>Ajouter à la liste des formations obligatoires.</p> <p>Élaborer et offrir une formation (en personne et/ou sous forme de tutoriel se trouvant sur l'intranet) à l'intention de tous les employés des Enquêtes / du Greffe comme base de référence; la proposer à tous les nouveaux employés et sur demande.</p>	<p>Tous les employés reçoivent une formation / ont accès à des conseils.</p> <p>Tous les employés des Enquêtes / du Greffe savent comment utiliser les gabarits accessibles et créer des documents accessibles, connaissent les fonctionnalités d'accessibilité des logiciels qu'ils utilisent et ont accès à des conseils en ligne sur l'accessibilité.</p>	<p>Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation</p> <p>Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique</p>	<p>2026</p> <p>2026</p>	1
4	Effectuer un suivi pour s'assurer que les solutions retenues ont l'effet désiré ou pour établir s'il est possible d'intégrer d'autres éléments en matière d'accessibilité.	Sonder les employés annuellement afin d'obtenir leur rétroaction quant à l'accessibilité au Commissariat.	Un questionnaire est envoyé aux employés une fois par année.	<p>Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation</p> <p>Groupe de travail sur l'accessibilité</p>	En continu	1

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
5	Mettre à jour, le cas échéant, les ressources se trouvant sur le site Web, y compris les formulaires de plainte, afin d'améliorer leur accessibilité. Créer de nouvelles ressources accessibles en tirant parti des nouvelles fonctionnalités et des nouveaux logiciels.	Veiller à ce que les ressources restent accessibles lorsque le logiciel de base change (p. ex., version PDF du formulaire de plainte).	Toutes les ressources externes comportent des fonctionnalités d'accessibilité ou sont présentées de manière à faciliter l'utilisation de dispositifs d'assistance, tels que les lecteurs d'écran.	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique Communications	En continu	1
6	Acquérir des technologies en tenant compte de l'accessibilité.	Le Commissariat prend en considération les normes d'accessibilité lors de l'acquisition de nouvelles technologies.	Les critères d'accessibilité sont pris en considération pour tous les achats de nouveaux logiciels.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	En continu	2
7	Intégrer et adapter les systèmes nouveaux ou existants pour les rendre accessibles.	Déterminer les paramètres/fonctionnalités d'accessibilité dans la suite d'outils MS Office et les autres logiciels que les employés utilisent fréquemment, et définir des paramètres d'accessibilité par défaut (p. ex., type de police, taille et espacement); communiquer les modifications aux employés.	Tous les logiciels que les employés utilisent fréquemment disposent de fonctionnalités d'accessibilité activées lorsque cela est possible. La migration de Windows 10 à Windows 11 (y compris « Windows Hello for Business ») est terminée pour tous les employés.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	2025 2025	2

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
			<p>La migration vers OneDrive est terminée pour tous les employés.</p> <p>L'utilisation de la solution « Teams Softphone » pour tous les employés a été évaluée.</p> <p>L'évaluation des outils de traduction simultanée a été réalisée.</p>		<p>2025</p> <p>2025</p> <p>2026</p>	
8	Les fonctionnalités existantes facilitant l'accessibilité dans les logiciels ou applications utilisés par le Commissariat sur ces plateformes externes sont évaluées et rendues disponibles lorsque possible.	Évaluer si la fonction d'enregistrement automatique ou une autre solution peut être intégrée au formulaire de plainte.	La fonction d'enregistrement automatique est analysée (et intégrée, si possible, au formulaire de plainte en ligne) ou une solution alternative est mise en place.	<p>Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation</p> <p>Soutien de la part de Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique</p>	2027	2

Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

La communauté de pratique du gouvernement du Canada indique que les communications sont un système de transmission ou d'échange de renseignements et que des indicateurs de rendement sont en cours d'élaboration pour les communications accessibles.

Selon les directives gouvernementales en matière d'accessibilité, les documents publiés sur un site Web doivent être rédigés au niveau de compétence en lecture équivalent à celui d'un élève de la 6^e année du primaire à la 2^e année du secondaire (ou de la 6^e à la 8^e année). Une révision en langage clair du contenu actuel pourrait être envisagée pour les personnes ayant besoin d'aide pour comprendre leur droit à l'information et agir en conséquence.

Nous avons cerné les obstacles suivants :

- le manque de connaissances des employés pour créer des documents accessibles dès la conception ou pour utiliser un langage simple;
- le manque de connaissances des employés par rapport au mécanisme de rétroaction.

Nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer ou prévenir ces obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Encourager le personnel à utiliser un langage clair dans ses communications (courriels, rapports, etc.).	Des outils et astuces sont à la disposition des membres du personnel.	Des outils et astuces sont disponibles sur l'intranet. Des logiciels spécialisés sont disponibles (p. ex., Antidote). Certains outils de l'IA sont disponibles en ligne.	Tous les secteurs	En continu	3

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
2	Promouvoir les lignes directrices, les outils, les ressources, les formations et les événements du gouvernement du Canada liés à l'accessibilité.	<p>Communiquer les détails aux employés dans le cadre de communications trimestrielles portant sur les outils et les ressources.</p> <p>Solliciter les commentaires d'autres secteurs au sujet des nouveaux outils et des nouvelles ressources.</p>	Tous les employés, y compris les enquêteurs et les membres de l'équipe du Greffe, ont accès à l'information sur les formations ou les ressources actuelles liées à l'accessibilité (intranet).	<p>Tous les secteurs</p> <p>Champions et Groupe de travail sur l'accessibilité</p>	En continu	3
3	Offrir des possibilités d'apprentissage en matière d'accessibilité aux employés, aux gestionnaires et aux spécialistes fonctionnels, notamment au moyen de formations obligatoires et recommandées.	S'assurer que tous les employés, y compris les parties prenantes clés, sont bien outillés.	<p>La liste des formations obligatoires et recommandées est à jour et inclut des formations sur l'accessibilité.</p> <p>Le taux d'achèvement des formations obligatoires est communiqué régulièrement aux gestionnaires en guise de suivi.</p> <p>Une formation est offerte aux gestionnaires et aux employés sur les</p>	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	<p>En continu</p> <p>2026</p>	3

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
			mesures d'adaptation ou l'accessibilité en général.			
4	Promouvoir des mécanismes permettant aux employés handicapés de faire part de leurs expériences et de leurs préoccupations.		<p>Le mécanisme de rétroaction prévu dans le Plan d'accessibilité est publié sur l'intranet et est connu des employés.</p> <p>Les employés ont l'occasion de fournir de la rétroaction sur une base annuelle au moyen d'un questionnaire.</p>	<p>Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation</p> <p>Communications</p> <p>Groupe de travail sur l'accessibilité</p>	En continu	3

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

Le Commissariat a conclu un protocole d'entente avec la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) pour ses activités liées à l'approvisionnement. En tant qu'autorité contractante, la CCDP s'assurera que les activités liées à l'approvisionnement menées au nom du Commissariat respectent les prescriptions juridiques et les exigences des politiques, y compris celles de la LCA. Les exigences en matière d'accessibilité feront partie du processus d'approvisionnement dès le début. De plus amples renseignements sur les activités du Commissariat liées à l'approvisionnement et sur la manière dont ces activités respectent les exigences de la LCA sont présentés sur le [site Web de l'accessibilité de la CCDP](#).

Bien qu'aucun obstacle relatif à l'approvisionnement n'ait été relevé pendant le processus de consultation, le Commissariat est déterminé à examiner régulièrement ses politiques afin de s'assurer qu'elles sont exemptes d'obstacles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour prévenir d'éventuels obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Prendre en considération l'accessibilité dans le cadre des activités d'approvisionnement.		Lors de la mise en place de contrats, les nouveaux gabarits sont utilisés afin d'y inclure des clauses d'accessibilité en fonction des besoins.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	En continu	1

La conception et la prestation de programmes et de services

Le Commissariat gère un programme et des services internes qui visent la transparence gouvernementale. Plus précisément, son programme permet aux Canadiens et Canadiennes de profiter d'une résolution rapide des plaintes relatives au traitement d'une demande d'accès à l'information par une institution fédérale.

Nous avons cerné les obstacles suivants :

- les parties plaignantes ont mentionné des problèmes liés au respect des délais en matière de présentation d'observations et aux demandes de mesures d'adaptation en général;
- le manque d'outils offerts aux employés pour fournir un service approprié.

Nous prendrons les mesures suivantes pour éliminer ou prévenir ces obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Surveiller les demandes de mesures d'adaptation lors de la prestation de services par le Commissariat afin de cerner les obstacles systémiques et d'y remédier.	Réviser les demandes de mesures d'adaptation afin de cerner les obstacles systémiques, évaluer	Les obstacles systémiques qui entravent la prestation des services offerts par le Commissariat ont été	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique	2026 et en continu	1

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
		l'efficacité des mesures d'adaptation et proposer des solutions; envisager de mener des sondages auprès des parties externes.	cernés, et des mesures correctives ou des solutions ont été mises en œuvre.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation Groupe de travail sur l'accessibilité		
2	Réviser la politique / le processus en matière de mesures d'adaptation de même que les documents se trouvant sur le site Web et les modifier, au besoin.	À la lumière des résultats obtenus dans le cadre des activités de suivi, de l'expérience acquise dans la gestion du processus de mesures d'adaptation et de toute modification législative, modifier la politique / le processus de même que les documents de soutien, au besoin.	La politique / le processus de même que les documents de soutien sont à jour et reflètent les besoins des utilisateurs.	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation Groupe de travail sur l'accessibilité	2028 et en continu	1
3	Fournir de la formation sur la gestion des situations difficiles.	Mettre à jour la formation, au besoin, puis la fournir aux nouveaux enquêteurs / membres de l'équipe du Greffe, et la proposer comme cours de recyclage.	Tous les enquêteurs, y compris les employés qui travaillent avec le public, ainsi que les membres de l'équipe du Greffe reçoivent la formation sur la gestion des situations difficiles.	Gouvernance des enquêtes et Orientation stratégique Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	2027 et chaque année par la suite	1

Le transport

Le Commissariat n’assure pas la coordination d’un réseau de transport ni d’un parc de véhicules aux termes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, ce qui signifie que les normes relatives au transport ne sont pas couvertes par ce plan.

Toutefois, le Commissariat offrirait si nécessaire des mesures d’adaptation aux employés et aux partenaires externes qui se déplacent dans le cadre de ses activités, qui participent à ses événements ou encore qui requièrent une aide pour transporter leur équipement de travail.

Bien qu’aucun obstacle relatif aux déplacements et au transport n’ait été relevé pendant le processus de consultation, le Commissariat est déterminé à examiner régulièrement ses politiques afin de s’assurer qu’elles sont exemptes d’obstacles.

Nous prendrons les mesures suivantes pour prévenir d’éventuels obstacles :

	Mesures	Détails	Indicateurs	Responsable	Échéancier	Objectif du Commissariat
1	Transport des équipements permettant aux employés d’effectuer leurs tâches au lieu de télétravail.		Les équipements de bureau sont livrés au lieu de télétravail (domicile) pour les employés qui le demandent en guise de mesure d’adaptation.	Services corporatifs, Planification stratégique et Services de transformation	En continu	1

Consultations

Pour préparer le présent Plan d'accessibilité, le Commissariat a mené des consultations auprès de tous ses employés, y compris les personnes en situation de handicap. Ces consultations lui ont permis de recueillir de précieuses informations sur les domaines à améliorer et de cerner des mesures concrètes à prioriser.

Les consultations, qui se sont échelonnées de juillet 2024 à février 2025, ont été réalisées en deux phases. La première phase consistait en un questionnaire en ligne envoyé à tous les employés : certaines questions étaient destinées à tous les employés, alors que d'autres concernaient seulement les employés vivant avec un handicap. Il était important d'envoyer un premier questionnaire à tous les employés afin de s'assurer que toutes les personnes visées avaient la possibilité de s'exprimer et de contribuer à l'amélioration du milieu de travail. Le questionnaire comprenait 33 questions, dont 16 uniquement à l'intention des personnes en situation de handicap.

Voici des exemples de questions qui ont été posées :

- Pouvez-vous nous parler des obstacles que vous rencontrez dans votre travail au quotidien?
- Vous êtes-vous heurté à des obstacles lors d'un processus de dotation au Commissariat?
- Vous êtes-vous heurté à des obstacles lors de votre intégration au Commissariat?
- Considérez-vous avoir pleinement accès aux réunions et aux événements virtuels?
- Si vous avez demandé une mesure d'adaptation ou un accommodement, quel est votre degré de satisfaction général quant à la façon dont la demande a été traitée?
- Quel est votre degré de satisfaction à l'égard de l'accessibilité des communications et des documents au Commissariat?

Dans l'ensemble, 43 % des membres du personnel ont répondu au questionnaire, dont 22 % se sont identifiés comme étant une personne en situation de handicap. Parmi les handicaps déclarés, il y avait le trouble sensoriel ou lié à l'environnement, le trouble de l'audition, le trouble cognitif, les problèmes de santé ou douleurs chroniques, les problèmes de flexibilité ou de dextérité, les problèmes de mobilité ainsi que les problèmes de santé mentale.

Cette première phase a donc permis de brosser un portrait des principaux handicaps auxquels faisaient face certains membres du personnel, en plus de cerner les obstacles présents dans notre milieu de travail.

La seconde phase, quant à elle, consistait en des rencontres individuelles avec les personnes vivant avec un handicap qui s'étaient portées volontaires à prendre part à ce processus après avoir répondu au questionnaire en ligne. Ces rencontres

confidentielles d'une durée d'une heure étaient dirigées par une facilitatrice externe en français ou en anglais, selon la préférence des participants, et ont été réalisées virtuellement (par Teams) ou dans le cadre d'un appel téléphonique. L'objectif de ces rencontres était d'offrir une occasion supplémentaire aux personnes en situation de handicap de s'exprimer sur le sujet et de donner davantage de contexte quant aux obstacles auxquels elles s'étaient déjà heurtées ainsi que de cibler des mesures à prioriser dans le prochain Plan d'accessibilité de 2025 à 2028.

Les entrevues étaient donc orientées autour de cinq questions principales et de quelques sous-questions visant à favoriser la discussion. Voici des exemples de questions qui ont été posées lors de ces entrevues :

- Selon vous, qu'est-ce qui fonctionne bien au Commissariat en termes d'accessibilité / d'accommodement?
- Quels obstacles avez-vous, vous ou vos collègues, rencontrés dans votre travail au quotidien?
 - Qu'est-ce qui pourrait être amélioré?
 - Qu'est-ce qui pourrait aider à éliminer ou à prévenir ces obstacles?
- Connaissez-vous le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail](#)?

Les entrevues ont permis de préciser certains obstacles qui avaient été cernés à l'aide du questionnaire.

En somme, les consultations ont permis au Commissariat de recueillir de précieux renseignements sur l'accessibilité de son milieu de travail et de mieux comprendre les divers obstacles auxquels s'étaient heurtés les membres du personnel souffrant d'un handicap. Les recommandations et les commentaires reçus ont ensuite été intégrés dans ce nouveau Plan.

Conclusion

Le Commissariat reconnaît qu'il est possible d'améliorer l'accessibilité au sein de son organisation. Il continuera d'écouter les personnes handicapées pour devenir plus accessible. Ce plan d'accessibilité le guidera et l'amènera à rendre des comptes tout en travaillant à éliminer les obstacles au sein de son organisation.