



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency



Plan sur l'accessibilité 2026 – 2028

31 décembre 2025

Office des transports du Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : otc-cta.gc.ca.

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2025

No de catalogue : TT2-13F-PDF

ISSN : 2817-1047

Des [formats substitués](#) sont disponibles. An [English version](#) is also available.

Table des matières

Comment utiliser ce document	4
Énoncé d’engagement et message de notre présidente et première dirigeante.....	5
Résumé du présent plan sur l’accessibilité	6
Notre Plan sur l’accessibilité 2026 à 2028	7
Généralités	12
À propos de l’Office des transports du Canada	12
Nous contacter et nous donner vos commentaires	13
Consultations.....	15
Définitions.....	18
Glossaire.....	19
Domaines décrits à l’article 5 de la <i>Loi canadienne sur l’accessibilité</i>.....	20
1. Obstacles et actions de notre organisation	20
2. Emploi.....	22
3. Environnement bâti.....	24
4. Technologies de l’information et des communications (TIC)	25
5. Communications, autres que les technologies de l’information et des communications	26
6. Conception et prestation de programmes et de services.....	28
7. Acquisition de biens et de services	30
8. Transport	31
Conclusion	32

Comment utiliser ce document

Le présent plan sur l'accessibilité explique ce que nous allons faire au cours des trois prochaines années afin d'éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et de prévenir l'apparition de nouveaux obstacles. Le plan est publié conformément aux exigences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Ce plan commence par un simple sommaire qui énonce les grandes lignes à propos de notre organisation et nos plans visant à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. Le sommaire est suivi d'un plan plus long qui renferme plus de détails sur les obstacles et ce que nous ferons pour les éliminer. Ce plan est organisé en fonction des titres exigés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, et il a été conçu conformément aux principes établis à [l'article 6 de cette loi](#).

Vous pouvez lire seulement le sommaire, lire le plan intégral, ou aller directement aux sections qui vous intéressent le plus.

Vous pouvez télécharger immédiatement une version du plan dans un autre format compatible avec une technologie d'assistance à partir de notre site Web.

L'Office fournira le plan dans les autres formats suivants :

- papier
- impression en gros caractères (police plus grande)
- braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- format audio (enregistrement de quelqu'un lisant le texte à voix haute)
- formats électroniques compatibles avec la technologie adaptée

Vous pouvez demander une autre version du présent plan et une description de notre processus de rétroaction en écrivant à accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca.

Énoncé d'engagement et message de notre présidente et première dirigeante

L'Office s'est engagé à faire progresser l'accessibilité et en a fait une priorité essentielle de la prestation de ses services. Nous mettons cet engagement en pratique tous les jours au service de la population canadienne et de nos employés. Nous collaborerons avec les personnes handicapées pour mieux comprendre ce qu'elles vivent et nous assurer de répondre à leurs besoins lorsqu'elles ont des interactions avec l'Office.

Tous les Canadiens ont le droit de bénéficier de nos services équitablement, et toutes les personnes qui travaillent avec nous ont le droit de faire leur travail sans obstacle. Ce plan sur l'accessibilité représente notre engagement permanent à être proactif pour reconnaître, prévenir et éliminer les obstacles à l'Office, et à prendre des mesures concrètes et mesurables qui amèneront des changements durables.

Résumé du présent plan sur l'accessibilité

Voici un résumé en langage clair du plan sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada (Office). Ce plan porte sur l'accessibilité de l'Office en tant qu'organisation. Il ne concerne pas la façon dont l'Office donne suite à son mandat pour améliorer l'accessibilité des systèmes de transport du Canada.

Pour créer notre nouveau plan, nous avons examiné nos progrès entre 2023 et 2025; demandé à nos employés de remplir un sondage afin de connaître leur expérience; et rencontré des organismes membres de notre Comité consultatif sur l'accessibilité. Les commentaires que nous avons reçus nous ont aidés à définir nos nouveaux objectifs d'accessibilité. Si vous souhaitez lire notre premier plan sur l'accessibilité, cliquez sur le lien suivant : <https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/plan-sur-laccessibilite-2023-2025>.

Notre Plan sur l'accessibilité 2026 à 2028

Actions pour l'ensemble de notre organisation

- Nous avons intégré les tâches liées à l'accessibilité à un poste de conseiller en matière de handicap en milieu de travail, et nous communiquerons cette information aux employés au début de 2026.
- En 2026, nous formerons un groupe d'employés qui suivra l'avancement de notre plan sur l'accessibilité dans notre organisation.
- Avant la fin de 2026, nous créerons un plan de travail détaillé afin d'orienter nos activités en matière d'accessibilité.
- À l'automne 2026, nous commencerons à offrir des rencontres et des forums de discussion avec des experts en matière d'accessibilité où les employés pourront poser leurs questions aux experts sur l'accessibilité en milieu de travail.
- En 2027, nous améliorerons les cadres de gestion du rendement des employés qui intégreront des paramètres d'équité, de diversité, d'inclusion et d'accessibilité.

Allez à la [Section 1](#) pour en apprendre plus sur les actions de notre organisation.

Emploi – nos actions

- Nous rendrons nos processus de mesures d'adaptation plus clairs et nous communiquerons cette information à notre personnel.
- En 2026, nous utiliserons les données recueillies au moyen du programme Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail afin d'éliminer les obstacles courants auxquels les employés handicapés font face.

Allez à la [Section 2](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant l'emploi.

L'environnement bâti – nos actions

- Nous cherchons des moyens de faciliter le travail des employés dans des endroits plus tranquilles dans nos bureaux.

- Nous continuons de collaborer avec l'équipe de gestion de notre immeuble pour nous assurer que les réparations soient terminées rapidement lorsque de l'équipement d'accessibilité fait défaut.

Allez à la [Section 3](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant l'environnement bâti.

Technologies de l'information et des communications – nos actions

- En 2026, nous allons offrir à nos employés plus de formation sur l'accessibilité et les technologies accessibles afin qu'ils aient les outils dont ils ont besoin pour faire leur travail.
- En 2026, nous clarifierons notre accord sur les technologies accessibles avec Services partagés Canada de sorte que les employés sachent qu'elles existent et qu'ils ont accès à la technologie grâce à l'accord.
- En 2027, nous demanderons à Services partagés Canada de nous faire savoir quelles technologies sont les plus souvent demandées et nous tenterons de déterminer comment les ajouter à notre organisation de façon permanente.
- En 2027, nous allons améliorer l'accessibilité dans nos processus des technologies de l'information.

Allez à la [Section 4](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant les technologies de l'information et des communications.

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

- Nous exigeons maintenant que tous les employés suivent une formation sur la création de documents accessibles.
- Nous apportons des mises à jour à notre séance d'accueil pour inclure des directives sur la façon de créer des documents accessibles.
- Nous collaborons avec notre équipe de la TI pour trouver une nouvelle plateforme intranet accessible.

- En 2026, nous veillerons à ce que les documents qui nous sont soumis pour consultation publique soient dans un format accessible. Pour ce faire, nous publierons des directives sur notre site Web pour aider les gens à présenter des produits de travail accessibles.
- En 2026, nous continuerons de créer des modèles de document faciles à utiliser pour nos employés et pour les aider à faire des produits de travail accessibles.
- En 2027, nous mettrons à jour le contenu de notre site intranet afin qu'il soit en langage clair et que l'information recherchée soit plus facile à trouver.
- En 2027, nous allons utiliser des outils d'intelligence artificielle pour rendre les discussions et les consultations virtuelles plus accessibles.
- En 2027, nous allons migrer notre site Web public vers une plateforme accessible que nous ferons tester par des personnes handicapées.

Allez à la [Section 5](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant les communications.

Conception et prestation de programmes et de services – nos actions

- Nous avons travaillé à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le processus de règlement des plaintes des passagers aériens, et nous avons créé des guides pratiques en formats accessibles.
- Nous avons modernisé notre processus de plainte accessible et nous avons des documents accessibles en ligne qui expliquent les droits des passagers.
- Nous avons lancé notre formulaire de rétroaction sur l'accessibilité sur notre page Web pour recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de nos employés.
- En 2026 et en 2027, nous passer en revue nos pratiques courantes de sensibilisation afin de nous assurer qu'elles sont toujours accessibles.

- En 2027, nous examinerons notre processus de conception et de planification des programmes et des services pour déterminer où et comment nous pouvons intégrer l’accessibilité plus tôt dans le processus.

Allez à la [Section 6](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant la conception et la prestation de programmes et de services.

Acquisition de biens et de services – nos actions

- Nous avons créé une liste de vérification obligatoire sur l’accessibilité pour les achats en grande quantité, avec des guides pour aider les employés à tenir compte de l’accessibilité au cours de ce processus et à comprendre pourquoi c’est important.
- Nous continuerons de promouvoir, auprès des employés, les ressources accessibles que nous avons en matière d’acquisition (approvisionnement).
- Nous rédigeons des résumés en langage clair de documents juridiques en matière d’approvisionnement afin que les employés les comprennent mieux. Nous élargirons cette pratique à toutes les directions générales de l’Office avant la fin de 2026.
- Nous suivrons une formation sur l’approvisionnement accessible lorsque le Conseil du Trésor l’offrira.

Allez à la [Section 7](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant l’acquisition de biens et de services.

Transports – nos actions

- En 2026, nous mettrons à jour notre page intranet sur la réservation de voyage pour les employés afin d’intégrer les besoins en matière d’accessibilité.
- En 2026, nous ajouterons des renseignements dans notre site intranet sur les options d’itinéraires accessibles menant à notre administration centrale. Notre personnel peut communiquer ces renseignements aux personnes qui viennent visiter nos bureaux.

- En 2028, nous informerons les employés de leurs options pour demander des renseignements et de l'aide en matière d'accessibilité lorsqu'ils assistent à des conférences et à d'autres événements au nom de l'Office.

Allez à la [Section 8](#) pour en apprendre plus sur nos actions concernant les transports.

Généralités

À propos de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada (Office) est un organisme de réglementation indépendant et un tribunal quasi judiciaire qui a les attributions d'une cour supérieure. Il exerce ses activités dans le contexte d'un système de transport national très vaste et très complexe.

La *Loi sur les transports au Canada* énonce la Politique nationale des transports qui guide l'Office. Il y est précisé que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces, mais qu'il peut être nécessaire d'adopter des règlements pour atteindre les objectifs des politiques publiques que la concurrence et les forces du marché ne permettent pas à elles seules d'atteindre.

L'Office a des pouvoirs particuliers qui lui sont attribués en vertu de cette loi :

- Il est un organisme de réglementation des modes de transport de compétence fédérale qui élabore et applique des règles de base pour encadrer les droits et les responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers et faire en sorte que les règles soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent revêtir la forme de règlements exécutoires, de lignes directrices ou de codes de pratiques.
- Il est un tribunal administratif qui entend et règle les différends à la façon d'une cour de justice. Il règle les différends entre les fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils allant de la facilitation et de la médiation à l'arbitrage et au processus décisionnel formel.

L'Office a les responsabilités suivantes :

- Veiller à ce que le réseau de transport national fonctionne efficacement et harmonieusement, dans l'intérêt de tous les Canadiens : depuis ceux qui y travaillent et y investissent, en passant par les producteurs, les expéditeurs, les voyageurs et les entreprises qui l'utilisent, jusqu'aux collectivités où il est exploité.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.

Nous contacter et nous donner vos commentaires

L'Office des transports du Canada recevra avec plaisir des commentaires de ses employés, d'intervenants et du grand public. L'Office pourra reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité grâce aux commentaires sur son plan sur l'accessibilité que vous pouvez envoyer au moyen du processus de rétroaction.

Vous pouvez utiliser notre formulaire de rétroaction très simple d'utilisation : [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#).

Vous pouvez également adresser vos commentaires à notre gestionnaire, Centre d'expertise, Direction des services du personnel et du milieu de travail.

Poste : Office des transports du Canada

60, rue Laval, bureau 01

Gatineau (Québec) J8X 3G9

Courriel : accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca

Téléphone : 1-844-943-0273

Télécopieur : 819-997-6727

ATS : 1-800-669-5575

Nous accuserons réception de tous les commentaires reçus dans lesquels vous aurez indiqué vos coordonnées. Vous pouvez également nous envoyer des commentaires de façon anonyme. Si vous avez demandé une réponse, nous vous répondrons par le même mode de communication que vous avez utilisé pour communiquer avec nous. Il peut nous falloir plus de temps pour trouver des réponses à des questions plus complexes. Si c'est le cas concernant votre rétroaction, nous continuerons de faire un suivi auprès de vous pour vous faire savoir où nous en sommes.

Ce que nous faisons avec votre rétroaction

Nous nous engageons à examiner la rétroaction que nous recevons et à prendre des mesures pour nous occuper des obstacles que nous reconnâtrons.

Nous analysons la rétroaction à la recherche de tendances et d'habitudes. Nous n'identifions personne dans nos rapports.

Votre rétroaction pourrait être rattachée à vous seulement si vous demandez une réponse personnelle de la part de notre Centre d'expertise, à la Direction des services du personnel et du milieu de travail.

Nous publions un rapport d'étape chaque année entre les années de publication d'un plan sur l'accessibilité. Dans ces rapports d'étape, nous donnons des précisions sur la rétroaction que nous avons reçue et comment nous l'avons prise en considération.

Consultations

Pour élaborer le présent plan sur l'accessibilité, nous avons demandé des commentaires de nos employés au moyen d'un sondage anonyme en ligne qui répondait aux normes de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

Il a été possible de répondre au sondage du 15 au 30 septembre 2025. Nous avons demandé aux participants de nous indiquer ce qui allait bien à l'Office en ce qui concerne l'accessibilité, et ce qui pouvait être amélioré dans notre prochain plan sur l'accessibilité. Nous avons reçu 18 réponses et 77 % des participants ont répondu avoir un handicap. Voici les questions du sondage :

- Vous identifiez-vous en tant que personne handicapée?
- Quel type de handicap avez-vous?
- Quelles sont les mesures positives prises par l'Office en matière d'accessibilité et d'élimination des obstacles pour les personnes handicapées?
- Quels obstacles, pour les personnes handicapées, persistent au sein de l'Office?
- Quelles solutions pourraient être mises en œuvre pour éliminer les obstacles pour les personnes handicapées au sein de l'Office?
- Y a-t-il d'autres aspects de votre expérience en tant qu'employé handicapé à l'Office que vous aimeriez partager?

Nous avons reçu de la rétroaction positive de nos employés concernant nos améliorations à l'accessibilité. Ils ont également indiqué des commentaires sur des obstacles qui persistaient à l'Office. Cela comprenait les points de vue suivants :

- Il y a un manque de connaissance et de compréhension concernant les handicaps invisibles, comme les difficultés d'apprentissage, la neurodivergence et les troubles de santé mentale. Ce manque de compréhension peut créer des obstacles du point de vue des attitudes à l'Office.
- Le mandat concernant le retour au travail est un obstacle pour des personnes handicapées qui ont choisi de ne pas communiquer leur handicap à l'Office.

- L'aménagement de type aire ouverte de nos bureaux peut être un obstacle pour les employés neurodivergents ou ceux qui ont un handicap sensoriel.
- Certains employés estiment qu'ils doivent surexpliquer leur handicap pour augmenter leurs chances que leur demande de mesures d'adaptation soit approuvée.
- Une partie de l'éclairage de nos bureaux n'est pas ajustable et peut être un obstacle pour les employés ayant un handicap sensoriel ou neurologique ou lié à la douleur.
- Comme la plateforme intranet de l'Office n'est pas intuitive et que son interface est désuète, l'accès aux renseignements est difficile.

Nous avons également consulté des organismes de défense des droits des personnes handicapées, des membres de notre Comité consultatif sur l'accessibilité, ainsi que des représentants de l'industrie. Entre nos consultations auprès d'employés et d'intervenants, tous les types de handicaps dont il est question dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* étaient représentés. Nous avons eu une série de rencontres virtuelles de 30 minutes le 14 octobre 2025 et nous avons reçu un mémoire écrit. Les participants pouvaient réserver eux-mêmes une rencontre avec notre consultant et demander une mesure d'adaptation si nécessaire directement au moyen du formulaire de réservation. Nous avons reçu de la rétroaction de représentants des organismes suivants :

- Lésion Cérébrale Canada
- Association canadienne de l'aviation d'affaires
- Société nationale canadienne des sourds-aveugles
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)

La rétroaction de ces rencontres et le mémoire reçu par écrit portaient surtout sur les obstacles qui empêchaient de trouver les renseignements et les communications de l'Office. Des représentants ont exprimé ce qui suit :

- Le processus pour remplir une plainte doit être simplifié et des ressources doivent être mises à la disposition des personnes qui portent plainte afin qu'elles puissent suivre le processus jusqu'à la fin.

- La façon dont le site Web de l'Office est conçu peut être intimidante et il peut être difficile d'y naviguer pour la personne qui a un trouble cognitif.
- L'Office doit en faire plus pour communiquer leurs droits aux passagers lorsqu'ils prennent les transports et ce que fait l'Office pour affirmer et faire valoir ces droits.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au présent plan sur l'accessibilité :

Handicap : Déficience ou différence de capacité physique, mentale, intellectuelle, cognitive, ou trouble d'apprentissage ou de la communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires, ou peuvent changer avec le temps.

Obstacle : Tout élément qui peut nuire à la participation pleine et égale des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être de nature architecturale ou liés à la technologie, aux comportements, à l'information ou aux communications, ou peuvent être le résultat d'une politique ou d'une procédure.

Accessibilité : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à permettre à tous, y compris les personnes ayant divers handicaps, d'y avoir accès.

Glossaire

intranet : Réseau privé à l'intérieur d'une organisation servant à communiquer de l'information.

protocole d'entente : Type d'entente entre deux parties ou plus.

cadre de dotation : Document interne donnant des directives et des conseils pour des nominations et la dotation à valeur ajoutée à l'Office.

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada : Organisme fédéral qui agit à titre d'organe administratif du Conseil du Trésor qui fournit des conseils pour aider les ministères et les organismes à mettre en œuvre efficacement les politiques et les priorités du gouvernement.

Services partagés Canada : Ministère fédéral qui soutient les activités quotidiennes du gouvernement du Canada. Il fournit des services et des outils de technologie de l'information fiables et sécurisés aux institutions fédérales. Le programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) fait partie de Services partagés Canada.

Services publics et Approvisionnement Canada : Ministère fédéral qui aide les ministères et organismes fédéraux dans leurs opérations quotidiennes en agissant comme acheteur central, gestionnaire immobilier, trésorier, comptable, administrateur de la paye et des régimes de pension, conseiller en matière d'intégrité, fournisseur de services communs et spécialiste des questions linguistiques.

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

1. Obstacles et actions de notre organisation

Nos progrès depuis 2023

Depuis 2023, nous avons accompli tous les objectifs d'accessibilité pour l'ensemble de l'Office que nous avons énoncés dans notre premier plan. Voici certaines de nos réalisations :

- Nous avons créé un processus spécialement conçu pour les employés et le public pour présenter des commentaires sur l'accessibilité.
- Nous avons créé une page sur notre site Web pour promouvoir et décrire le processus de rétroaction et notre plan sur l'accessibilité.
- Nous avons consulté des organismes de défense des droits des personnes handicapées afin de définir les pratiques exemplaires pour les consultations futures, par exemple la possibilité d'augmenter la portée et la fréquence des consultations.
- Nous avons créé un rôle de conseiller en matière de handicap en milieu de travail, pour les activités de l'Office.

Au moyen de notre processus d'évaluation de l'accessibilité, nous avons reconnu plusieurs obstacles touchant tous les domaines de notre organisation. Nous avons mis sous ce titre les obstacles reconnus et les actions que nous allons prendre pour les éliminer.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité qui touchent l'ensemble de notre organisation :

1. Le nouveau rôle de conseiller en matière de handicap en milieu de travail n'a pas fait l'objet de communications complètes à l'ensemble du personnel.
2. Le personnel ne comprend pas très bien les attentes, les responsabilités et les obligations de rendre des comptes concernant certaines mesures de suivi prévues

dans notre premier plan sur l'accessibilité. Cela a donc nui à la capacité de notre organisation de s'y engager pleinement.

3. L'accessibilité n'a pas été intégrée dans les plans de gestion du rendement de tous les employés.
4. Le niveau de connaissance en matière d'accessibilité et le degré de confiance sur les sujets de handicap varient à l'Office.
5. L'écriture en langage clair pose un défi parce qu'on ne comprend pas ce que signifie le langage clair.
6. La croyance courante parmi les employés est que le langage clair est destiné exclusivement aux personnes handicapées et qu'il s'agit de simplifier le texte au maximum pour le ramener au niveau du lecteur le plus faible. Peu comprennent qu'il s'agit d'un langage clair, simple et concis que le public cible peut facilement trouver, comprendre et utiliser.

Voici ce que nous ferons pour éliminer ces obstacles :

1. Au début de 2026, nous ferons la promotion de la création du poste de conseiller en matière de handicap en milieu de travail auprès de tout le personnel de l'Office.
2. Au milieu de 2026, nous aurons formé un comité de travail interne sur l'accessibilité afin de coordonner les initiatives d'accessibilité pour l'ensemble de l'Office et d'en faire le suivi. Le comité se rencontrera au moins deux fois par année.
3. Avant la fin de 2026, nous aurons élaboré un plan de travail interne détaillé qui nous aidera à mettre en œuvre notre plan sur l'accessibilité, y compris des obligations de rendre des comptes sur des tâches précises.
4. Au début de 2027, nous ajouterons les nouveaux paramètres de rendement exigés par le gouvernement du Canada, qui comprennent l'accessibilité, la diversité, l'équité et l'inclusion dans le plan de gestion du rendement de chaque employé, avec des indicateurs de résultats clés.

5. À compter de l'automne 2026, nous offrirons aux employés des forums d'apprentissage et de discussion avec des experts de l'accessibilité, de type « Demandez à l'expert ».

2. Emploi

Nos progrès depuis 2023

Depuis 2023, nous avons accompli tout ce que nous avons énoncé dans la section sur l'emploi de notre premier plan sur l'accessibilité. Voici certaines de nos réalisations :

- Nous avons intégré un énoncé dans nos offres d'emploi pour encourager les personnes handicapées à postuler un emploi à l'Office. Nous affirmons également que nous sommes engagés à instaurer un milieu de travail inclusif et exempt d'obstacles et que des mesures d'adaptation peuvent être demandées au cours du processus de demande d'emploi et d'embauche.
- Nous avons mis à jour notre cadre de dotation et notre énoncé sur la diversité pour y inclure un énoncé précis concernant les personnes handicapées afin de rappeler aux gestionnaires nos obligations et engagements en matière d'accessibilité.
- Nous avons mis en place une formation obligatoire sur l'accessibilité à l'intention de tous les employés.
- Nous avons activé des fonctions d'accessibilité sur nos plateformes de réunion où sont données les formations.
- Nous avons publié des ressources pour aider les employés à tenir des réunions inclusives et leur expliquer comment rendre les plateformes de réunion plus accessibles pour les participants.
- Nous examinons continuellement notre système d'emploi pour atténuer les obstacles et les préjugés lors du processus de dotation, au moyen d'un guide écrit et d'un outil d'évaluation pour noter les résultats.
- Nous exigeons maintenant que, dans le cadre de leur formation obligatoire, les gestionnaires ayant des pouvoirs délégués réussissent plusieurs cours sur l'accessibilité offerts par l'École de la fonction publique du Canada. Nous invitons

également les gestionnaires à suivre la formation que l'Office offre à l'interne, au cours de laquelle la matière sur les questions d'accessibilité et de handicap est approfondie.

- Nous avons harmonisé nos pratiques et nos politiques de diversité, d'équité et d'inclusion avec celles de l'ensemble de la fonction publique du Canada.
- Nous avons mis à jour notre processus d'accueil et d'intégration des employés. Le processus comprend maintenant une directive selon laquelle les employés doivent préciser leurs besoins connus en matière d'accessibilité avant la date de leur entrée en fonction afin que nous soyons plus en mesure de respecter notre obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- Nous avons mis en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada.
- Nous avons mis à jour notre page intranet sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation afin que l'information soit plus facile d'accès et plus adaptée aux questions possibles des employés.
- Nous mettons à jour notre liste de cours obligatoires chaque année pour y inclure la formation courante en matière d'accessibilité et de handicap offerte par l'École de la fonction publique du Canada.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité à l'emploi au sein de l'Office :

1. Notre processus de demande de mesures d'adaptation est facile à comprendre, mais les délais de mise en œuvre peuvent être longs et ne sont pas bien communiqués.
2. Nous avons une capacité limitée à analyser les tendances en raison de la taille de l'Office et des exigences en matière de confidentialité. Cela limite notre capacité à régler les problèmes courants de façon systématique.

Voici ce que nous ferons pour éliminer ces obstacles :

1. En 2026, nous réaffirmerons le besoin d'avoir une collaboration et des communications claires entre les gestionnaires, l'équipe de la Technologie de l'information (TI), les Ressources humaines, l'équipe responsable des

installations, et les employés de l'Office afin de répondre rapidement aux demandes de mesures d'adaptation. Cette action continuera d'être une priorité permanente.

2. En 2026, nous commencerons à nous servir des données recueillies au moyen du tableau de bord du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada afin de reconnaître et d'éliminer les obstacles courants à l'accessibilité en raison desquels des employés demandent des mesures d'adaptation.

3. Environnement bâti

Nos progrès depuis 2023

Nous avons accompli tout ce que nous avons énoncé dans la section sur l'environnement bâti de notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025. Voici certaines de nos réalisations :

- Nous avons obtenu la certification Or de la Fondation Rick Hansen pour la conception et la construction de nos bureaux du 60, rue Laval, à Gatineau (Québec).
- Nous avons acheté et installé des technologies d'assistance, comme des microphones et des appareils auditifs afin de rendre les salles de réunion accessibles aux personnes ayant un handicap auditif.
- Nous avons mis sur notre site Web un formulaire dans lequel les employés peuvent envoyer leurs commentaires sur l'accessibilité de l'environnement bâti.

Nous avons reconnu les deux obstacles suivants à l'accessibilité dans l'environnement bâti :

1. Nos employés estiment que nous n'avons pas assez d'espaces de travail tranquilles pour répondre à la demande.
2. Les délais peuvent être assez longs avant que l'équipement d'accessibilité soit réparé à nos bureaux principaux.

Voici ce que nous faisons pour éliminer ces obstacles :

1. Avant la fin de 2026, nous aurons déterminé quels facteurs contribuent aux plaintes sur le nombre insuffisant d'espaces de travail tranquilles. D'abord, nous croyons que des communications sur la manière de planifier et de réserver ces espaces doivent être clarifiées.
2. Nous continuerons, en 2026, de travailler avec l'équipe de gestion de notre immeuble pour confirmer que les réparations et l'entretien des caractéristiques d'accessibilité sont notre plus haute priorité, et pour obtenir des solutions de rechange dans l'intervalle.

4. Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nos progrès depuis 2023

Nous avons eu quelques difficultés avec les mesures que nous voulions mettre en place pour les TIC dans le cadre de notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025. Nous avons fait quelques progrès, mais nous avons eu de la difficulté à atteindre entièrement les objectifs que nous nous étions fixés dans ce domaine en raison de ressources limitées.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité des technologies de l'information et des communications :

1. L'équipe de la TI réagit aux obstacles que posent les TIC au lieu d'éliminer de manière proactive.
2. Le protocole d'entente entre l'Office et le programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada n'est pas clair. Cela signifie que nous avons utilisé leurs services seulement au besoin et que nous avons eu une hésitation à utiliser le programme.
3. Nous n'avons pas eu la capacité de faire une évaluation approfondie pour déterminer l'accessibilité de nos outils internes de TI, mais nous savons qu'il y a des obstacles.

Voici ce que nous faisons pour éliminer ces obstacles :

1. Avant la fin de 2026, nous collaborerons avec notre Centre d'expertise de la Direction des services du personnel et du milieu de travail pour trouver une

formation sur l'accessibilité axée particulièrement sur la technologie de l'information afin que notre équipe acquière des connaissances sur l'accessibilité qui cadrent plus avec leurs rôles et leurs tâches quotidiennes.

2. Avant la fin de 2026, nous aurons confirmé qu'un protocole d'entente a été conclu entre l'Office et le programme AATIA. Nous informerons tous les membres du personnel compétent à propos du soutien prévu dans ce protocole d'entente qui leur permettra de présenter des demandes de soutien auprès du programme au nom d'employés, au besoin.
3. Avant le milieu de 2027, nous ferons un suivi auprès des responsables du programme AATIA pour mieux comprendre quels types de technologies d'assistance sont fréquemment demandées par le personnel de l'Office, et nous concevrons un plan afin d'intégrer ces technologies de façon permanente dans les outils de travail approuvés de l'Office.
4. Avant la mi-2027, nous aurons évalué quelles ressources précises sont nécessaires pour tester l'accessibilité dans les systèmes existants et les nouveaux systèmes déployés par l'Office. Nous aurons aussi examiné et clarifié comment intégrer des caractéristiques d'accessibilité dans les spécifications pour la conception des systèmes.

5. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nos progrès depuis 2023

Notre équipe des communications a une connaissance et une expertise approfondies en matière d'accessibilité et, bien que nous ayons atteint tous les objectifs de notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025, nous avons reçu des commentaires selon lesquels nos mesures concernant les communications auraient pu être plus robustes.

- Depuis 2023, nous nous sommes assurés que les documents publiés sur notre site Web soient accessibles, répondent aux normes de niveau AA des WCAG 2.1, et soient disponibles sur demande dans d'autres formats accessibles.

- Nous avons conçu des modèles de document accessibles et offert de la formation à tout le personnel sur la façon d'éliminer les obstacles dans les nouveaux produits de travail.
- Nous avons passé en revue les documents de haute priorité de l'Office et ceux qui sont souvent utilisés, et nous les avons mis à jour pour qu'ils soient accessibles sur le site intranet et le site Web public. Nous avons offert un service d'amélioration de l'accessibilité des documents sur demande.
- Nous mettons continuellement à jour la section des ressources en matière d'accessibilité de notre site intranet pour nous assurer de communiquer les pratiques exemplaires courantes sur les communications accessibles.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité dans les communications :

1. Le niveau de savoir en matière d'accessibilité varie grandement à l'Office. Les employés manquent de confiance quand vient le temps d'utiliser les modèles de document accessibles, et certains ne savent pas que de tels modèles existent; souvent, il n'y a pas assez de temps au début d'un projet pour demander des conseils et de l'aide auprès de l'équipe des Communications.
2. L'équipe des Communications a une capacité limitée et ne peut pas corriger tous les produits de travail de l'Office; l'équipe a conçu des modèles de document et offre du soutien sur demande pour aider les employés.
3. Notre plateforme intranet est désuète et même si le contenu est accessible, l'interface utilisateur peut créer des obstacles pour les employés qui essaient de faire des mises à jour et d'avoir accès aux menus.

Voici ce que nous faisons pour éliminer ces obstacles :

1. Nous avons lancé une formation obligatoire sur l'accessibilité des documents offerte par l'École de la fonction publique du Canada. Il s'agit d'un projet permanent à l'Office.
2. Les outils d'accueil et de formation des employés seront mis à jour pour que tout le personnel sache comment produire des documents accessibles en langage clair, simple et concis.

3. En 2026, nous continuerons de tenir en priorité la création de modèles de document faciles à utiliser pour les employés, et nous tirerons parti de Microsoft Copilot pour aider les employés à rendre leurs produits de travail accessibles. Nous continuerons d’offrir sur demande de la formation sur les documents accessibles.
4. En 2026, en collaboration avec l’équipe de la TI et le programme AATIA de Services partagés Canada, nous commencerons le projet pilote d’une nouvelle plateforme intranet conçue avec des caractéristiques d’accessibilité; la plateforme sera testée par des employés handicapés.
5. Au début de 2026, nous publierons un bulletin indiquant que nous nous attendons à ce que les documents présentés à l’Office soient dans des formats accessibles.
6. En 2027, nous commencerons à mettre à jour le contenu de notre site intranet afin de le rendre plus accessible; nous utiliserons un langage clair pour que les gens puissent trouver ce dont ils ont besoin, le comprendre et l’utiliser.
7. En 2027, nous tirerons parti des outils d’intelligence artificielle (IA) pour rendre les séances de discussions et de consultations virtuelles auprès des employés plus accessibles.
8. En 2027, nous collaborerons avec l’éditeur principal du Canada et nos collègues de la TI pour migrer le site Web principal de l’Office vers une nouvelle plateforme accessible que nous ferons tester par des utilisateurs handicapés.

6. Conception et prestation de programmes et de services

Nos progrès depuis 2023

En prenant les mesures prévues dans le domaine de la conception et de la prestation de programmes et de services, nous avons remarqué qu’il y avait beaucoup de recoupement entre ce domaine et le domaine des communications. Nous avons aussi remarqué que la séquence de nos mesures devait être différente pour mieux soutenir l’intégration dans la conception. Voici certaines de nos réalisations depuis 2023 :

- Nous avons travaillé à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées dans le processus de règlement des plaintes des passagers aériens, et nous avons créé des guides pratiques en formats accessibles.
- Nous avons modernisé notre processus de plainte accessible et nous avons des documents accessibles en ligne qui expliquent les droits des passagers prévus dans le *Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées* (RTAPH) disponibles en plusieurs formats, y compris sous forme de résumés en ASL/LSQ et en langage clair.
- Nous avons lancé sur notre site Web la page [Processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) afin de recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de nos employés afin de nous aider à reconnaître les obstacles à l'accessibilité.
- Nous avons créé des outils de rédaction en langage clair dans notre site intranet, et nous avons contribué à la norme sur le langage clair de Norme d'accessibilité Canada.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité dans la conception et la prestation de nos programmes et de nos services :

1. La rédaction en langage clair reste un défi du fait que les employés ne comprennent pas tous de la même façon ce qu'est la rédaction en langage clair.
2. L'utilisation d'un langage juridique complexe est un obstacle pour les demandeurs handicapés.
3. Tous les citoyens ne sont pas au courant de leurs droits en tant que passagers et ne savent pas toujours comment demander du soutien auprès de l'Office.
4. Les ressources d'accessibilité sont quelques fois envisagées trop tard dans le processus de conception et de planification des services et des programmes de l'Office.

Voici ce que nous faisons pour éliminer ces obstacles :

- Nous créons des guides pratiques en langage clair pour un usage interne, et nous les intégrerons dans la formation sur le langage clair de 2026.

- Nous modernisons présentement notre processus de plainte pour le rendre plus accessible et efficace. Cela comprend un examen des plaintes relatives à l’accessibilité des transports.
- En 2026, nous publierons de nouveaux outils pratiques pour les passagers; l’accessibilité de ces outils sera testée par des utilisateurs.
- En 2026, nous lancerons un nouveau site Web qui aidera les personnes handicapées à mieux comprendre leurs droits et à présenter des plaintes à l’Office. Le site sera conforme aux normes de niveau AA des WCAG 2.1.
- En 2026 et en 2027, nous allons passer en revue nos pratiques courantes de sensibilisation et concevoir une stratégie complète de programme pour informer le public à propos de leurs droits en tant que passagers des transports.
- En 2026 et en 2027, nous envisagerons la possibilité d’un partenariat avec des organismes de défense des droits des personnes handicapées qui sont membres de notre Comité consultatif sur l’accessibilité, en vue de créer des documents d’information et de communication qui répondent aux besoins des collectivités que ces organismes desservent.
- D’ici 2027, nous aurons examiné notre processus de conception et de planification des programmes et des services fournis par l’Office pour déterminer où et comment nous pouvons intégrer l’accessibilité plus tôt dans le processus.

7. Acquisition de biens et de services

Nos progrès depuis 2023

Notre Plan sur l’accessibilité 2023-2025 renfermait un objectif dans le domaine de l’acquisition de biens et de services. Après examen, nous avons déterminé que notre objectif initial était plus une répétition des pratiques existantes à l’Office qu’une cible ambitieuse. C’est en partie parce que certains aspects de notre processus d’acquisition (approvisionnement) reposent sur des équipements et des systèmes fournis par Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) qu’on ne peut pas nécessairement modifier pour remplir complètement les exigences d’accessibilité. Ces dépendances peuvent avoir un impact sur ce que nous pouvons changer, mais il y a encore des mesures concrètes que nous pouvons prendre pour améliorer l’accessibilité de notre

processus et les résultats de nos activités d'approvisionnement. Nous avons donc modifié notre approche concernant les objectifs d'approvisionnement pour mieux tenir compte de ce que nous pouvons accomplir dans ce contexte.

Nous avons reconnu les obstacles suivants à l'accessibilité dans l'acquisition de biens et de services :

1. Notre formulaire interne d'énoncé des travaux renferme une section sur l'accessibilité, mais il n'y a pas d'instructions, de conseils, de ressources, ni d'exemples pour aider à bien tenir compte de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement.
2. Les documents juridiques sont formulés en des termes complexes qui sont difficiles à comprendre.
3. Il faut augmenter les connaissances de base sur l'approvisionnement accessible partout à l'Office.

Voici ce que nous faisons pour éliminer ces obstacles :

1. Nous avons mis en place une liste de vérification de l'accessibilité obligatoire pour toutes les demandes d'approvisionnement de plus de 10 000 \$. Des guides techniques sont inclus dans cette liste de vérification.
2. Tout au long de 2026 et après, nous ferons davantage la promotion des ressources que nous avons déjà sur notre site intranet.
3. Nous fournissons déjà, aux intervenants internes, des résumés en langage clair concernant les contrats. Notre objectif consiste à fournir ces résumés aux intervenants externes avant la fin de 2027.
4. Lorsque le Secrétariat du Conseil du Trésor ou SPAC offrira des outils d'approvisionnement accessibles, nous allons les adopter et les mettre en œuvre dès que possible.

8. Transport

Notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025 ne renfermait aucune action ni aucun objectif concernant les transports. Nous comprenons maintenant que nous devrions tenir compte des obstacles qui existent dans les diverses activités liées aux transports,

comme les politiques et les procédures de voyage à l'Office. Nos politiques sur les voyages sont établies par le Conseil du Trésor du Canada, et aucun de nos employés n'a droit à un véhicule de fonction.

Malgré tout, voici ce que nous faisons pour réduire les obstacles qui pourraient exister et empêcher l'apparition de nouveaux obstacles :

1. En 2026, nous allons mettre à jour notre page intranet sur la réservation de voyage pour les employés afin d'inclure une section sur les besoins en matière d'accessibilité.
2. En 2027, nous allons ajouter des renseignements dans notre site intranet sur les options d'itinéraires accessibles menant à notre administration centrale; ces renseignements pourront être communiqués aux visiteurs qui ont parfois des réunions à nos bureaux.
3. En 2028, nous informerons les employés de leurs options pour demander des renseignements et du soutien en matière d'accessibilité lorsqu'ils assistent à des conférences et à d'autres événements au nom de l'Office.

Conclusion

L'Office des transports du Canada reconnaît le besoin d'inclure les personnes handicapées dans tous les aspects de notre travail et nous nous engageons à prendre les moyens pour y arriver. Ce plan représente une partie de cet engagement. Il sert de guide pour éliminer les obstacles au cours des trois prochaines années et il nous aidera à réaliser nos nouveaux objectifs de rendement inclusifs. Notre comité de travail interne surveillera notre rendement et fera un suivi, et il demandera au personnel de l'Office et à des intervenants de donner leur avis sur notre rendement. Si vous souhaitez commenter ce plan, visitez la page de notre formulaire de rétroaction en ligne ou utilisez les coordonnées indiquées au début de ce plan. Vos commentaires guideront nos efforts continus à mettre en œuvre notre plan sur l'accessibilité et nos prochains rapports d'étape annuels qui suivront.

En terminant, nous tenons à remercier toutes les personnes et toutes les organisations qui ont participé à la création de cette version à jour de notre plan sur l'accessibilité.