



# Table des matières

<b>1. Version du plan en langage clair et simple</b>	<b>3</b>
<b>2. Version intégrale du plan sur l'accessibilité</b>	<b>7</b>
2.1 Description de l'Office des transports du Canada	7
2.2 Énoncé d'engagement	8
2.3 Coordonnées et processus de rétroaction	9
2.4 Définitions	10
<b>3. Éléments décrits à l'article 5 de la LCA</b>	<b>11</b>
3.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation	11
3.2 Emploi	12
3.3 L'environnement bâti	14
3.4 Technologies de l'information et des communications (TIC)	15
3.5 Communications autres que les TIC	16
3.6 La conception et la prestation de programmes et de services	16
3.7 L'acquisition de biens, de services et d'installations	17
3.8 Transports	18
<b>4. Consultations</b>	<b>18</b>
4.1 Consultations avec des employés handicapés	18
4.2 Consultations avec des intervenants handicapés	19
<b>5. Conclusion</b>	<b>20</b>

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

© Sa Majesté le Roi du Chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2022

No de catalogue : TT2-13F-PDF

ISSN : 2817-1047

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

# 1. Version du plan en langage clair et simple

Voici la version du plan sur l'accessibilité de l'Office des transports du Canada (OTC) rédigée en langage clair et simple. Vous pouvez lire [ici la version intégrale du plan sur l'accessibilité](#).

Notez que ce plan porte sur l'accessibilité au sein de l'Office en tant qu'organisation; il ne concerne pas la réglementation de l'accessibilité et des transports, qui font partie de ses mandats.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une loi visant à rendre le Canada accessible. Conformément à la LCA, l'Office des transports du Canada (Office) doit établir un plan pour être plus accessible. L'Office s'occupe des politiques gouvernementales sur le transport. Une de nos tâches est de s'assurer que les transports sont accessibles. Cela comprend le transport aérien, ainsi que les autobus, les trains et les traversiers entre les provinces entre le Canada et d'autres pays. Nous nous efforçons d'être plus accessibles. C'est important pour l'OTC, pour nos employés, et pour les Canadiens. Ce plan est un pas vers une plus grande accessibilité.

Pour créer notre plan, nous avons :

- envoyé un sondage aux personnes qui travaillent à l'Office;
- envoyé un sondage aux organisations de personnes handicapées qui travaillent avec l'Office;
- parlé à un groupe de personnes handicapées;
- examiné les obstacles dont nous avons déjà connaissance;
- dressé une liste d'obstacles que nous avons repérés;
- fait des plans pour éliminer ou réduire ces obstacles.

Nous avons l'intention de rendre l'Office plus accessible en prenant les mesures suivantes :

- recueillir des commentaires sur l'accessibilité;

- fournir des renseignements clairs sur le processus de rétroaction;
- parler de la consultation aux organismes de défense des droits des personnes handicapées;
- désigner un membre du personnel pour les questions d'accessibilité;
- accepter d'autres modes de présentation des demandes d'emploi;
- encourager les personnes handicapées à présenter une demande d'emploi à l'Office;
- indiquer clairement aux candidats comment demander des mesures d'adaptation;
- inclure le handicap dans nos énoncés et nos initiatives portant sur la diversité et l'inclusion;
- former les gestionnaires sur le handicap et l'accessibilité;
- nous assurer que les fonctionnalités d'accessibilité sont activées durant les réunions virtuelles;
- nous assurer que les animateurs de formation savent comment diriger des réunions virtuelles de manière accessible;
- examiner notre système d'emploi pour nous assurer qu'il est accessible;
- donner une formation sur l'accessibilité aux personnes responsables des ressources humaines et de la dotation;
- mettre à jour la formation sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour y inclure le handicap;
- considérer la nouvelle formation offerte par l'École de la fonction publique du Canada portant sur l'accessibilité;
- nous assurer que la formation est offerte sous des formes accessibles;

- mettre à jour notre politique sur les mesures d'adaptation au travail;
- s'efforcer d'obtenir la certification Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité de l'environnement bâti;
- recueillir des commentaires sur l'accessibilité de nos nouveaux bureaux;
- rendre les salles de réunion plus accessibles grâce à des technologies d'assistance;
- clarifier le processus de règlement des problèmes d'accessibilité liés aux technologies de l'information;
- rappeler à nos nouveaux employés de préciser leurs besoins en matière d'accessibilité avant leur entrée en fonction;
- avoir recours au Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée de Services partagés Canada au besoin;
- nous assurer que les nouveaux employés ont des outils de travail accessibles dès leur entrée en fonction;
- ajouter une formation sur l'accessibilité du Web pour les employés des TI;
- nous assurer que les processus sont place pour rendre les produits de communication accessibles;
- rendre les nouveaux documents accessibles ou les offrir dans des formats de substitution sur demande, selon les besoins;
- nous assurer que les documents existants prioritaires toujours utilisés sont accessibles ou disponibles dans d'autres formats sur demande;
- envisager de fournir un résumé des produits de communication en langue des signes américaine (ASL) ou en langue des signes québécoise (LSQ) au besoin;
- fournir un énoncé de notre engagement envers l'accessibilité du Web en langue des signes américaine ou en langue des signes québécoise sur notre site Web;

- créer des fonctions d'accessibilité pour les nouveaux produits audio et visuels;
- nous assurer que les biens et les services que nous achetons auprès de fournisseurs sont accessibles s'il y a lieu;
- nous assurer qu'il y a une représentation visuelle de la société diversifiée du Canada en présentant des images de personnes handicapées remplissant divers rôles dans des situations de la vie quotidienne.

Nous aimerions avoir votre rétroaction sur ce plan. Si vous souhaitez obtenir une version différente du plan (p. ex. en braille ou en format audio), voici un lien aux instructions : [Rétroaction](#).

## 2. Version intégrale du plan sur l'accessibilité

### 2.1 Description de l'Office des transports du Canada

L'Office est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation.

L'Office est responsable de l'encadrement du réseau de transport canadien, vaste et complexe, pierre angulaire du bien-être économique et social de la population canadienne. Des pouvoirs précis lui sont conférés par la *Loi sur les transports au Canada*.

L'Office est un organisme de réglementation des modes de transport de compétence fédérale. L'Office 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 du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles peuvent prendre la forme de règlements exécutoires, et parfois de lignes directrices ou de codes de pratiques à caractère moins officiel.

L'Office est un tribunal qui entend et règle des différends, comme le fait une cour. Il règle les différends entre les fournisseurs de services de transport et leurs clients ou voisins en recourant à divers outils, soit la facilitation, la médiation, l'arbitrage et le processus décisionnel formel.

Voici les mandats de l'Office :

- 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.
- Protéger le droit fondamental des personnes handicapées à un réseau de transport accessible.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.

L'Office exerce ses pouvoirs par l'entremise de ses membres, nommés par le gouverneur en conseil, et de membres temporaires nommés par le ministre des

Transports à partir d'une liste approuvée par le gouverneur en conseil. Leurs principales responsabilités sont les suivantes :

- approuver les demandes de licence;
- prendre des règlements;
- rendre des décisions et des arrêtés en réponse aux plaintes ou aux demandes officielles;
- autoriser la construction de chemins de fer.

### **Nos outils :**

Pour nous acquitter de nos mandats, nous avons trois outils à notre disposition :

- **Prise de règlements** : Nous élaborons et appliquons 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 du jeu soient les mêmes pour tous les concurrents. Ces règles se traduisent parfois par des règlements exécutoires, et parfois par des lignes directrices, des codes de pratiques et des notes d'interprétation à caractère moins officiel.
- **Règlement des différends** : Nous réglons des différends entre d'une part des fournisseurs de services de transport et d'autre part leurs clients et voisins, grâce à une gamme d'outils, soit la facilitation et la médiation, ainsi que l'arbitrage et le processus décisionnel formel.
- **Information** : Nous fournissons de l'information concernant le réseau de transport, les droits et responsabilités des fournisseurs de services de transport et des usagers, et la législation et les services de l'Office.

## **2.2 Énoncé d'engagement**

L'Office s'est engagé à favoriser l'accessibilité et à en faire une priorité dans 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 entamerons un dialogue

avec les personnes handicapées pour mieux comprendre ce qu'elles vivent et répondre à leurs besoins lorsqu'elles interagissent avec l'Office.

Tous les Canadiens ont le droit de bénéficier également de nos services. Et toutes les personnes qui travaillent avec nous ont le droit de faire leur travail sans obstacle. Nous savons que des obstacles existent à l'Office. Nous savons aussi qu'il y a des solutions pour les éliminer. Ce plan sur l'accessibilité représente notre engagement à reconnaître les obstacles à l'Office et à prendre des mesures concrètes pour les éliminer.

## 2.3 Coordonnées et processus de rétroaction

L'Office des transports du Canada (OTC) est ouvert à recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de ses employés. Votre rétroaction concernant notre Plan sur l'accessibilité ou sur le [processus de rétroaction](#) aidera l'OTC à cerner et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Vous pouvez utiliser notre [formulaire de rétroaction](#) pour fournir une rétroaction sur l'accessibilité. Vous pouvez aussi fournir une rétroaction par les moyens suivants :

### **Courrier :**

Gestionnaire, Centre d'expertise des Services du personnel et du milieu de travail  
Office des transports du Canada  
60 rue Laval, unité 01, Gatineau (QC)  
J8X 3G9

**Courriel :** [accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca](mailto:accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca)

**Tél. :** 1-844-943-0273

**Télec. :** 819-997-6727

**ATS :** 1-800-669-5575

Si un contact est indiqué, nous accuserons réception des rétroactions concernant l'accessibilité que nous recevrons. Vous pouvez aussi envoyer votre [rétroaction de manière anonyme](#).

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

L'Office fournira le plan dans les formats de communication de substitution suivants :

- Impression
- Impression en gros caractères (police plus grande et plus claire)
- 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 Plan sur l'accessibilité et une description de notre processus de rétroaction en écrivant à [accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca](mailto:accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca).

## 2.4 Définitions

Vous trouverez ci-dessous des termes importants de la LCA qui sont utilisés tout au long du plan. Ils sont définis ici dans un langage plus simple. Pour lire les définitions complètes qu'en donne la LCA, consultez l'adresse suivante :

<https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/accessible-personnes-handicapees/loi-resume.html>

**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.

## 3. Éléments décrits à l'article 5 de la LCA

### 3.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

Pour que l'Office soit pleinement accessible, l'accessibilité doit faire partie de tout ce que nous faisons. Certaines directions générales de l'Office ont des responsabilités et des objectifs précis en matière d'accessibilité. Cependant, nous avons tous un rôle à jouer pour rendre l'Office plus accessible. Il faut que l'ensemble de l'organisation en fasse une mission. Dans le cadre de cette mission, l'Office aimerait entendre davantage le point de vue des personnes handicapées. Cela peut se faire sous forme de rétroaction ou de consultations. Pour s'assurer que l'Office est accessible et sert les intérêts des personnes handicapées, nous avons besoin de leur avis. Nous avons aussi besoin de membres du personnel qui se consacrent aux questions d'accessibilité dans l'organisation. Les objectifs suivants nous aideront à réaliser toutes ces initiatives.

#### Objectifs en matière d'accessibilité

- À compter du 31 décembre 2022, l'Office créera un processus permettant de fournir des commentaires sur l'accessibilité, en s'assurant qu'il y a des moyens accessibles de fournir ces commentaires. Des processus seront en place tant pour les employés que pour le public.
- À compter du 31 décembre 2022, l'Office créera une page Web pour promouvoir et décrire le processus de rétroaction et le plan sur l'accessibilité publié.
- À compter de 2023, l'Office consultera les organismes de défense des droits des personnes handicapées pour définir des pratiques exemplaires pour les consultations futures, y compris la possibilité d'augmenter la fréquence et la portée des consultations.
- D'ici 2025, un membre du personnel de l'Office vivant lui-même avec un handicap agira à titre de conseiller en matière d'incapacité pour ce qui est des opérations de l'Office. Son rôle sera semblable à celui d'un agent de santé et sécurité. Il ne s'agira pas d'une nouvelle fonction, mais d'une nouvelle responsabilité dans le cadre d'une fonction existante.

## 3.2 Emploi

Environ 300 personnes travaillent à l'Office, et les employés handicapés sont importants pour notre organisation. Nous voulons qu'ils se sentent valorisés et respectés au travail et qu'ils soient en mesure de faire leur travail sans obstacle. Grâce aux commentaires de nos employés, nous nous sommes engagés à améliorer l'accessibilité pour les employés actuels de l'Office. Cela dit, nous savons qu'il n'y a pas assez de personnes handicapées qui travaillent à l'Office. Par conséquent, nous avons aussi comme objectif d'améliorer nos pratiques de recrutement et d'embauche pour les personnes handicapées.

### Objectifs en matière d'accessibilité

- À compter de 2023, l'Office précisera dans ses offres d'emploi qu'il accepte d'autres modes de présentation des demandes d'emploi lorsque la procédure standard est inaccessible.
- À compter de 2023, l'Office ajoutera un énoncé à sa page « Carrières » pour encourager les personnes handicapées à postuler.
- En 2023, l'Office mettra à jour son cadre de dotation et son énoncé sur la diversité et l'inclusion ainsi que tout autre message pertinent pour y inclure un libellé précis concernant les personnes handicapées.
- D'ici la fin de 2023, tous les gestionnaires actuels seront au courant de l'offre de cours portant sur les handicaps et les mesures d'adaptation au travail.
- À compter de 2023, l'Office s'assurera que les fonctionnalités d'accessibilité sont activées sur les plateformes de réunion lorsqu'une formation est donnée.
- D'ici la fin de 2024, l'Office s'assurera que les personnes qui organisent des réunions reçoivent une formation et connaissent bien les façons de rendre les plateformes de réunion plus accessibles. Par exemple, l'Office s'assurera qu'elles savent comment activer le sous-titrage, qu'elles lisent à haute voix les commentaires dans la fenêtre de clavardage, et qu'elles donnent aux participants la possibilité de participer aux réunions avec leur caméra éteinte.

- À compter de 2024, l'Office examinera régulièrement son système d'emploi pour repérer les obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées et commencer à les éliminer.
- À compter de 2024, l'Office ajoutera une formation obligatoire pour tous les gestionnaires ayant des responsabilités en matière de dotation afin de les sensibiliser aux personnes handicapées et de leur donner confiance en leur capacité d'interagir avec elles. Il puisera pour cela dans l'offre de cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC).
- D'ici la fin de 2024, l'Office intégrera une formation sur le handicap et l'accessibilité à la formation sur la délégation des pouvoirs en matière de ressources humaines ou de dotation.
- En 2024, l'Office examinera ses politiques, ses pratiques et ses formations actuelles liées aux initiatives en matière de diversité, d'équité et d'inclusion afin de cerner les possibilités d'enrichir et d'améliorer le contenu axé sur le handicap.
- En 2024, l'Office examinera les possibilités de formation axées sur le handicap et l'accessibilité qu'offre l'EFPC et mettra à jour son offre de formation aux employés de l'Office en conséquence.
- En 2024, l'Office examinera et révisera ses directives et lignes directrices sur les mesures d'adaptation en milieu de travail afin de les rendre plus faciles d'accès et plus faciles à utiliser pour les employés handicapés. Il s'agira notamment de définir plus clairement et précisément le terme « limitation fonctionnelle » et d'éliminer ou de restreindre la nécessité d'obtenir des documents d'un professionnel de la santé.
- En 2024, l'Office révisera son processus d'accueil et d'intégration des employés pour y inclure une directive selon laquelle les employés doivent préciser leurs besoins en matière d'accessibilité avant leur entrée en fonction pour s'assurer que l'Office peut respecter son obligation de prendre des mesures d'adaptation.
- En 2025, l'Office examinera et révisera les initiatives actuelles en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, y compris les formations données aux employés à tous les niveaux pour s'assurer que le handicap en fasse partie.

- D'ici la fin de 2025, l'Office mettra à jour sa formation sur le handicap et l'accessibilité à l'intention des gestionnaires en puisant dans l'offre de cours de l'EFPC. Ce programme servira ensuite pour le recyclage et l'intégration de tous les gestionnaires.

### **3.3 L'environnement bâti**

L'accessibilité de l'environnement bâti détermine dans une large mesure si les personnes handicapées peuvent accéder à un espace et l'utiliser. L'Office a récemment déplacé ses activités dans de nouveaux bureaux situés au 60, rue Laval, à Gatineau (Québec). Nous avons conçu ces bureaux avec l'objectif d'obtenir la certification Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité de l'environnement bâti. Le rapport que nous a remis le vérificateur de la Fondation Rick Hansen indique que nos nouveaux bureaux respectent presque les critères pour l'obtention de la certification Or. Le présent plan nous permettra d'atteindre notre objectif. En plus de cet objectif, nous nous sommes aussi engagés à rendre nos bureaux plus accessibles aux personnes handicapées en fonction des commentaires des employés handicapés. Les objectifs énumérés ci-dessous témoignent de cet engagement.

#### **Objectifs en matière d'accessibilité**

- En 2023, l'Office apportera les modifications qui s'imposent pour éliminer les obstacles en vue d'obtenir la certification Or de la Fondation Rick Hansen.
- Tout au long de 2023, l'Office surveillera et évaluera l'utilisation de nos nouveaux bureaux. Nous créerons un mécanisme de rétroaction pour permettre aux employés de donner leur point de vue sur le fonctionnement des nouveaux espaces.
- En 2024, l'Office achètera la technologie ou les appareils fonctionnels nécessaires pour s'assurer que les salles de réunion sont accessibles aux employés ayant un handicap auditif.
- À compter de 2024, l'Office consultera régulièrement les employés handicapés sur les façons d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti.

## 3.4 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les technologies de l'information et des communications sont importantes pour les activités de l'Office. Pour faire leur travail efficacement, les personnes handicapées ont besoin d'outils de travail accessibles. Les technologies peuvent favoriser l'accessibilité. Toutefois, une technologie qui n'a pas été conçue en tenant compte de l'accessibilité peut créer des obstacles pour les personnes handicapées. Nous nous sommes engagés à utiliser les meilleures technologies disponibles qui sont sécuritaires et accessibles et qui aident les personnes à faire leur travail. C'est dans cette optique que les objectifs suivants ont été définis.

### Objectifs en matière d'accessibilité

- En 2023, le bureau d'aide des technologies de l'information (TI) de l'Office informera clairement les employés de ses services d'aide et de soutien et du processus en place pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein des TI, lesquels peuvent être triés et priorisés différemment des problèmes généraux en matière de TI.
- À compter de 2024, le département des TI de l'Office élaborera des lignes directrices pour les employés portant sur le moment et la manière de travailler avec la division Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée de Services partagés Canada. L'OTC a un protocole d'entente avec Services partagés Canada pour ce processus.
- En 2024, l'Office examinera et révisera ses directives et lignes directrices en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail pour y inclure un engagement indiquant que les outils dans la portée de l'Office seront accessibles au moment de l'entrée en fonction d'un employé. Ce travail sera effectué en consultation avec l'employé.
- En 2025, l'Office offrira et rendra obligatoire une formation sur l'accessibilité des documents donnée par l'EFPC pour les employés actuels et les nouveaux employés.

## 3.5 Communications autres que les TIC

La façon dont l'information est communiquée peut déterminer si elle est accessible ou non. Toutes les personnes qui travaillent à l'Office et interagissent avec l'Office doivent être en mesure de comprendre l'information qu'il leur communique. Cela signifie que les documents doivent être faciles à comprendre et répondre aux besoins des personnes handicapées. Le contenu des médias sociaux, comme les photos et les vidéos, doit être accompagné de caractéristiques d'accessibilité comme du texte de remplacement (une courte description écrite de l'image), des sous-titres ou une vidéodescription. Les objectifs suivants nous aideront à nous assurer que les personnes qui travaillent à l'Office ou qui utilisent ses services peuvent accéder à l'information dont elles ont besoin.

### Objectifs en matière d'accessibilité

- À partir de 2023, les nouveaux documents distribués à des fins de communication seront disponibles en formats accessibles s'ils sont publiés sur les sites Web publics de l'Office.
- À partir de 2023, l'Office révisera les documents existants et mettra à jour ceux qui sont considérés comme hautement prioritaires afin d'assurer qu'ils sont accessibles et/ou disponibles dans des formats de communication de substitution.
- D'ici 2023, l'Office ajoutera une section sur son site intranet dans laquelle on trouvera une liste de conseils et d'exigences concernant l'accessibilité des documents.

## 3.6 La conception et la prestation de programmes et de services

L'Office est responsable de s'assurer que les systèmes nationaux de transport servent les intérêts de tous les Canadiens. Ses services permettent de s'assurer que les droits des consommateurs sont protégés et que les transports sont accessibles aux personnes handicapées. Il est important que nos programmes et services soient eux-mêmes accessibles. Les objectifs suivants nous permettront d'y parvenir.

## Objectifs en matière d'accessibilité

- En 2023, l'Office indiquera clairement sur son site Web quelles mesures d'adaptation sont offertes aux demandeurs handicapés.
- En 2023, l'Office prendra des mesures pour s'assurer que les demandeurs et les répondants handicapés sont au courant des mesures d'adaptation qui leur sont offertes dans le cadre des processus de demande et de règlement des différends, et qu'ils savent comment obtenir ces mesures d'adaptation. Pour ce faire, l'Office publiera des informations et instructions claires sur son site Web, ainsi que des questions proactives sur la nécessité des mesures d'adaptation des fournisseurs de service à la clientèle.
- D'ici la fin de 2025, l'Office créera des guides sur l'utilisation de ses services en langage clair et simple et dans des formats conviviaux pour les lecteurs d'écran (Word et HTML).
- D'ici la fin de 2025, l'Office aura sur son site Web des vidéos en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) expliquant comment utiliser ses services.

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

Prendre en compte l'accessibilité dès le début de tous les processus permet de réduire les obstacles. Les normes en matière d'accessibilité dans les processus d'acquisition font en sorte que les biens, les services et les installations soient prêts à être utilisés par tous ceux qui en ont besoin. À l'heure actuelle, l'Office a une clause d'accessibilité dans tous ses contrats d'acquisition. L'objectif suivant sert à renforcer notre engagement en matière d'accessibilité dans le processus d'acquisition.

## Objectifs en matière d'accessibilité

- En 2023, l'Office examinera et révisera son énoncé des travaux pour l'acquisition. Il y ajoutera des exigences plus détaillées en matière d'accessibilité et/ou une note indiquant que des exigences supplémentaires en matière d'accessibilité pourraient être nécessaires, selon la nature du bien ou du service.

## **3.8 Transports**

L'Office travaille au développement et à l'encadrement des systèmes nationaux de transport. Il ne fournit pas de services de transport aux employés ou aux clients. Aucun objectif n'a été établi dans cette section.

## **4. Consultations**

L'Office s'est engagé à intégrer les points de vue des personnes handicapées dans son plan sur l'accessibilité. Nous avons consulté des personnes handicapées lors de la préparation de ce plan. Nous nous sommes également engagés à consulter des personnes handicapées pour tous nos futurs plans sur l'accessibilité, ainsi que pour tous les projets majeurs de l'Office.

Pour ce plan, nous avons consulté des personnes handicapées qui travaillent à l'Office ou qui ont utilisé ses services, les membres de diverses organisations de personnes handicapées à travers le Canada, et un groupe consultatif indépendant sur l'accessibilité composé de Canadiens handicapés. Tous les commentaires ont été pris en compte et ont orienté la création de ce processus de consultation.

Outre ce plan, l'Office sait que des consultations doivent être tenues régulièrement. Nous sommes déterminés à établir des relations basées sur la confiance et le respect avec les personnes handicapées pour faire en sorte que nos consultations soient encore plus utiles à l'avenir.

Lors des prochaines consultations externes, nous explorerons des moyens de collaborer au sein du portefeuille des transports du Canada, et avec d'autres ministères sur des sujets d'intérêt commun.

Nous sommes résolus à poursuivre l'engagement et la consultation tout au long de la mise en œuvre du plan, à l'interne comme à l'externe. Nous serons ainsi en mesure d'améliorer l'accessibilité de notre organisation et de nos programmes et services.

### **4.1 Consultations avec des employés handicapés**

Un sondage pour les employés handicapés a été élaboré puis envoyé par courriel à tous les employés, afin d'obtenir des commentaires sur leur expérience au sein de l'Office.

Même si ce sondage s'adressait avant tout aux employés handicapés, nous sommes conscients que les commentaires de personnes qui n'ont peut-être pas de handicap, mais qui sont proches d'une personne handicapée peuvent être très utiles. Les répondants au sondage ont soulevé les points suivants :

- Il existe des préjugés et de l'ignorance au sein de l'Office lorsqu'il est question de handicaps invisibles et de troubles d'apprentissage.
- Les répondants ressentent de la frustration à l'égard de l'accessibilité des ressources informatiques, surtout pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- Ils ont noté que les nouveaux bureaux à aire ouverte de l'Office représentent un obstacle pour certains employés handicapés.

Des solutions à ces obstacles sont incluses dans nos objectifs en matière d'accessibilité tout au long de ce plan.

## **4.2 Consultations avec des intervenants handicapés**

Un deuxième sondage a été élaboré pour être envoyé aux intervenants pertinents qui interagissent avec l'Office. L'Office a identifié environ 50 groupes d'intervenants à qui distribuer le sondage, dont des organisations fédérales de personnes handicapées, des organisations de femmes, et des organisations pour les Noirs, les Autochtones et autres personnes de couleur. Le sondage demandait aux intervenants de donner leur avis sur l'accessibilité à l'Office et d'indiquer s'ils avaient rencontré des obstacles particuliers lors de leurs interactions avec l'Office. Le commentaire qui revenait le plus souvent concernait le besoin d'avoir un dialogue plus constructif avec les intervenants handicapés, et une application plus ferme de la réglementation en matière d'accessibilité.

Une table ronde a été organisée avec un groupe d'organisations nationales de personnes handicapées, qui nous ont fait part de leurs commentaires concernant l'établissement de plan sur l'accessibilité de l'Office. La discussion a également porté sur le rôle qui sera joué à l'avenir par les personnes handicapées dans les activités de l'Office. Parmi les conclusions principales de cette discussion, il y avait le fait que l'Office

fournit des services qui touchent très souvent les personnes handicapées (par exemple le règlement de différends portant sur l'inaccessibilité des transports). Les organisations participantes ont recommandé à l'Office de consulter des personnes handicapées tôt, de manière constructive, et souvent, et ce, pour toutes les initiatives qui les touchent. Elles ont indiqué préférer un dialogue actif et une participation à la conception plutôt qu'une consultation passive comme un sondage.

Nous avons également reçu des commentaires d'un groupe consultatif indépendant en matière d'accessibilité. Le groupe est composé de 10 Canadiens ayant différents types de handicaps. Nous avons demandé au groupe de fournir des commentaires sur notre site Web, nos services, nos offres d'emplois et processus de demande d'emploi, et sur les obstacles généraux qu'ils ont rencontrés en travaillant avec des organisations semblables et en utilisant leurs services. Ils ont émis leurs commentaires lors d'une table ronde virtuelle, ainsi que dans des notes écrites. Leurs commentaires principaux concernaient l'accessibilité et l'inclusivité des offres d'emploi et le contenu de notre site Web. Des membres du groupe ont trouvé que certaines des informations sur le site étaient difficiles à comprendre. Ils ont trouvé que le site n'était pas convivial.

## **5. Conclusion**

L'Office sert tous les Canadiens, y compris les personnes handicapées. À l'Office, nous reconnaissons notre responsabilité de nous assurer que les personnes handicapées sont impliquées dans toutes les facettes de notre organisation. Cela comprend le travail que nous faisons, les plans que nous préparons, les projets que nous entreprenons et les services que nous fournissons. Nous sommes résolus à écouter les personnes handicapées dans le cadre de nos efforts pour rendre l'Office plus accessible. Nous sommes également déterminés à faire de l'accessibilité une priorité continue. Ce plan représente une partie de cet engagement. Il s'agit également de notre guide pour l'élimination ou la réduction des obstacles pour les trois prochaines années.

Les plans sur l'accessibilité seront publiés tous les trois ans, et leur mise en œuvre sera suivie grâce à des rapports d'étape annuels. Le plan et les rapports d'étape sont des publications en série et ils sont obligatoires. Nous sommes conscients que l'atteinte de l'accessibilité complète est un processus. Ce plan est une étape vers l'atteinte de cet objectif.