



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency



Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024

Office des transports du Canada

Table des matières

Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024	1
Office des transports du Canada.....	1
Sommaire du rapport d'étape.....	3
À propos du présent rapport d'étape	5
<i>La Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	5
Mise en œuvre du Plan triennal sur l'accessibilité de l'Office	6
Version intégrale du rapport d'étape	8
Renseignements généraux.....	8
Consultations.....	12
Résultats des sondages	12
Rétroactions	14
Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	15
Conclusion	24

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

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01 Gatineau, QC, J8X 3G9
Courriel : info@otc-cta.gc.ca
Site Web : otc-cta.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Transports, 2024

ISSN : 2817-9781

Disponible sur divers supports
Also available in English

Sommaire du rapport d'étape

L'Office des transports du Canada (Office) a publié son premier [Plan triennal sur l'accessibilité](#) (plan) en décembre 2022 conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à ses règlements.

Lors de la publication du plan sur l'accessibilité, l'Office s'est engagé à favoriser l'accessibilité et à en faire une priorité dans la prestation de ses services. Ce rapport d'étape présente une mise à jour des progrès réalisés pour l'année 2024 et décrit le dialogue que l'Office entretient avec les personnes en situation de handicap, afin de continuer à tenir compte de ce qu'elles vivent ainsi que sur leurs besoins lorsqu'elles interagissent avec l'Office.

Ce rapport d'étape énonce la vision de l'Office et les mesures qu'il envisage prendre pour améliorer l'accessibilité dans ses programmes, ses politiques et ses services et son milieu de travail.

Le rapport démontre comment l'Office met en œuvre les 35 activités du plan, qui couvrent sept domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

1. [les initiatives à l'échelle de l'organisation;](#)
2. [l'emploi;](#)
3. [l'environnement bâti;](#)
4. [les technologies de l'information et des communications;](#)
5. [les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;](#)
6. [la conception et la prestation de programmes et de services;](#)
7. [l'acquisition de biens, de services et d'installations.](#)

L'Office continue de réaliser d'important progrès dans le cadre de ses engagements et il prévoit d'avoir terminé les 35 activités qui figurent dans le plan d'ici la fin de l'exercice 2025. L'Office s'engage également à adapter son plan en fonction de l'évolution de l'expérience et de la rétroaction des personnes en situation de handicap.

Comme des employés et des membres du public en situation de handicap l'ont communiqué au cours de l'année, l'Office continue de faire des progrès mais il en reste beaucoup à faire, et rapidement.

L'Office s'efforce d'avoir un effectif qui reflète la diversité des personnes en situation de handicap au Canada et de créer un milieu de travail inclusif. Ce faisant, il reconnaît que des obstacles à l'accessibilité persistent en milieu de travail.

L'Office vise à mieux comprendre les enjeux liés à l'accessibilité, tous les types de handicaps et les difficultés qu'éprouvent les employés en situation de handicap en milieu de travail.

Les sections Consultations et Rétroaction présentent les commentaires recueillis qui permettent à l'Office d'évaluer ses progrès ainsi que d'améliorer son plan d'action.

Tous les Canadiens et toutes les Canadiennes doivent avoir un accès égal aux services de l'Office. Les employés de l'Office doivent également être capables d'accomplir leur travail sans obstacle. Le plan sur l'accessibilité et le processus de rétroaction représentent l'engagement de l'Office à reconnaître les obstacles et prendre des mesures concrètes pour les éliminer.

À propos du présent rapport d'étape

La Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (Loi) a été adoptée en 2019 et vise à rendre le Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Conformément à cette loi, les entités réglementées doivent reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité, et prévenir l'apparition de nouveaux obstacles dans 7 domaines 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.

Pour ce faire, les entités doivent examiner leurs politiques, leurs programmes, leurs pratiques et leurs services. La Loi exige également que les entités publient un plan sur l'accessibilité tous les 3 ans et rédigent des rapports d'étape. Ces rapports décrivent les mesures prises par les entités réglementées pour éliminer les obstacles en tenant compte des commentaires reçus des parties concernées.

Mise en œuvre du Plan triennal sur l'accessibilité de l'Office

Ce rapport couvre l'année civile 2024 et démontre les progrès accomplis par l'Office dans les 7 domaines énumérés dans son plan sur l'accessibilité.

Vision

L'objectif de l'Office consiste à devenir un chef de file en matière d'accessibilité dans la fonction publique. L'Office éliminera les obstacles et apportera les changements nécessaires pour éviter l'apparition de nouveaux obstacles. Les employés et les clients de l'Office en situation de handicap pourront participer pleinement et équitablement dans un environnement inclusif et sans obstacle. Chacun pourra réaliser son potentiel et avoir un sentiment d'appartenance.

Résultats souhaités :

Initiatives à l'échelle de l'organisation : Pour que l'Office soit pleinement accessible, l'accessibilité doit faire partie de tout ce qu'il fait. L'ensemble de l'organisation doit s'en faire une mission.

Emploi : L'Office recrute et maintient en poste des employés en situation de handicap, les maintient en poste, fait progresser leur carrière et leur offre un accès rapide aux mesures d'adaptation en milieu de travail.

Environnement bâti : Les personnes en situation de handicap bénéficient d'un accès sans obstacle aux immeubles, aux bureaux et aux installations de l'Office.

Technologies de l'information et des communications : Les produits, les services et le contenu des technologies de l'information et des communications existantes et nouvelles sont accessibles à tous les utilisateurs.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications : Les communications de l'Office sont accessibles et sont rédigées dans un langage clair et simple.

Conception et prestation de programmes et de services : Les services en personne, par téléphone et en ligne, sont accessibles aux personnes en situation de handicap.

Acquisition de biens, de services et d'installations : Les critères d'accessibilité sont pris en compte au moment de l'achat de biens, de services et d'installations, et les produits comportent des caractéristiques d'accessibilité s'il y a lieu.

Version intégrale du rapport d'étape

Renseignements généraux

Description de l'Office

L'Office est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation qui a, à toute fin liée à l'exercice de sa compétence, toutes les attributions d'une cour supérieure. Il s'inscrit dans le contexte du très vaste et complexe système de transport canadien.

L'Office est formé de trois membres à plein temps; jusqu'à trois membres temporaires peuvent également être nommés. Basés dans la région de la capitale nationale, les membres sont appuyés dans leur processus de prise de décisions par un effectif d'environ 434 personnes.

La *Loi sur les transports au Canada* décrit la Politique nationale des transports qui précise que la concurrence et les forces du marché sont les principaux facteurs en jeu dans la prestation de services de transport viables et efficaces. Elle précise aussi qu'il peut être nécessaire d'adopter de la réglementation pour obtenir des résultats de politique publique 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 :

- L'Office est un organisme de réglementation des modes de transport de compétence fédérale. Il 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 revêtir 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.
- Offrir aux passagers aériens un régime de protection du consommateur.
- Protéger le droit fondamental des personnes en situation de handicap à un réseau de transport accessible.

Coordonnées et processus de rétroaction

Pour communiquer avec l'Office

Adresse postale et municipale :

Office des transports du Canada
60, rue Laval, unité 01
Gatineau QC J8X 3G9

Téléphone, télécopieur et courriel :

Tél. : [1-888-222-2592](tel:1-888-222-2592)

Télec. : [819-997-6727](tel:819-997-6727)

ATS : [1-800-669-5575](tel:1-800-669-5575)

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Pour communiquer avec le public :

[Twitter](#), [YouTube](#) et [site Web](#) de l'Office.

Processus de rétroaction

L'Office est ouvert à recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de ses employés. Divers moyens de communication sont disponibles pour permettre à l'Office de recevoir cette rétroaction et ainsi reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité :

- Sur le site Web de l'Office, la page sur le [Processus de rétroaction](#);
- Le [Formulaire de rétroaction sur l'accessibilité](#);

Par 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

Par courriel : accessibilite-accessibility@otc-cta.gc.ca

Par téléphone : 1-844-943-0273

Par télécopieur : 819-997-6727

Par ATS : 1-800-669-5575

Résumé du rapport d'étape

Lors de la publication du plan sur l'accessibilité, l'Office s'est engagé à favoriser l'accessibilité et à en faire une priorité dans la prestation de ses services. Ce rapport d'étape fait le point sur les progrès réalisés en 2024 et décrit le dialogue que l'Office entretient avec les personnes en situation de handicap afin de continuer à prendre en compte leurs expériences et leurs besoins.

Ce rapport d'étape évalue chaque objectif qui a été fixé pour 2024 dans le plan sur l'accessibilité et fait le point sur chacun.

Une consultation a également été menée auprès des employés en situation de handicap et/ou des employés qui ont des liens étroits avec des personnes en situation de handicap pour valider les progrès et, le cas échéant, apporter des améliorations au plan.

Consultations

L'Office s'est engagé à intégrer les points de vue des personnes en situation de handicap dans son rapport d'étape. Il s'est engagé à consulter des personnes en situation de handicap pour tous ses futurs plans sur l'accessibilité, ses futurs rapports d'étape ainsi que pour tous ses projets majeurs.

Pour préparer le présent rapport, l'Office a consulté des employés en situation de handicap. Un sondage a été élaboré puis affiché sur l'intranet de l'Office, afin d'obtenir des commentaires sur leur expérience au sein de l'Office. Ce sondage s'adressait avant tout aux employés en situation de handicap, mais l'Office est conscient que les commentaires de personnes qui n'ont peut-être pas de handicap, mais qui sont proches d'une personne en situation de handicap peuvent être très utiles. Tous les commentaires ont été pris en compte et ont contribué à la création de ce rapport.

Résultats des sondages

Parmi tous les sondages reçus, 73 % des répondants s'identifiaient comme personne en situation de handicap. Plus de la moitié de ces répondants ont noté avoir un handicap lié à la neurodiversité comme l'autisme, le TDAH, ou d'autres difficultés d'apprentissage.

Les répondants au sondage ont soulevé les points clés suivants :

- Il existe encore des obstacles quant à l'environnement physique de l'Office.
- La documentation et les outils internes représentent souvent un obstacle pour certains employés en situation de handicap.
- Les directives et lignes directrices sur les mesures d'adaptation en milieu de travail, dans le site intranet de l'Office, sont inconnues, absentes ou désuètes.
- La lecture de certaines sections du site Web de l'Office représente un obstacle pour certains employés en situation de handicap.

Voici des suggestions clés formulées par les répondants :

- Consulter régulièrement les employés en situation de handicap, entre autres, avant toutes prises de décision organisationnelle;
- Identifier une personne-ressource à l'Office qui possède les connaissances en matière d'accessibilité, et qui fournirait un soutien informel et confidentiel aux employés;
- Réviser les directives et lignes directrices internes sur les mesures d'adaptation en milieu de travail;
- Se conformer aux normes gouvernementales en matière d'accessibilité pour les technologies de l'information;
- Offrir davantage de formations sur l'accessibilité;
- Examiner plus attentivement les obstacles rencontrés par les personnes ayant un handicap sensoriel;
- Mettre en lumière les contributions des personnes en situation de handicap.

Les répondants au sondage ont également noté quelques progrès réalisés par l'Office :

- Un milieu de travail inclusif où les personnes ne se sentent pas jugées;
- Une amélioration des caractéristiques accessibles du bâtiment.

L'Office examine les commentaires reçus et y donne suite par les moyens suivants :

- Il envoie la rétroaction à la direction concernée afin que la situation soit réglée;
- Il consigne les obstacles dans un outil de suivi et utilise les commentaires pour élaborer les futurs plans sur l'accessibilité;
- Il inclut ces informations dans ses rapports et porte les problèmes récurrents ou graves à l'attention de la haute direction et du comité exécutif de l'Office.

Rétroactions

Le 31 décembre 2022, l'Office a lancé sur son site Web la page [Processus de rétroaction sur l'accessibilité](#) afin de recevoir de la rétroaction du public, des intervenants et de ses employés qui aidera l'Office à reconnaître et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

En date de publication du rapport, l'Office a reçu 7 formulaires par l'entremise de son processus de rétroaction en ligne. À noter que tous les commentaires reçus ne concernaient pas son plan sur l'accessibilité, et chaque particulier a été dirigé vers le service externe approprié. L'Office prévoit d'encourager davantage ses employés ainsi que le public et les intervenants à soumettre leur rétroaction.

Depuis 2020, l'Office a créé une page, sur son intranet, consacrée aux différentes ressources sur l'accessibilité. Dans la dernière année, l'Office a fait la promotion d'une variété d'événements et de ressources en matière d'accessibilité. Depuis septembre 2023, les employés ont la possibilité de remplir le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du Secrétariat du Conseil du Trésor, à partir d'un lien qui se trouve sur le site intranet de l'Office. À l'automne 2024, l'Office a été l'une des premières organisations à participer au projet pilote du Passeport pour l'accessibilité numérique. Afin de respecter ses exigences en matière d'accessibilité, l'Office a en outre ajouté à son curriculum d'apprentissage une nouvelle formation obligatoire sur l'accessibilité.

Dans le prochain rapport d'étape, l'Office présentera les progrès accomplis dans l'atteinte de ses objectifs pour 2025.

Progrès réalisés dans les domaines visés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Dans cette section, l'Office explique comment il travaille à l'atteinte de son objectif de devenir un organisme exempt d'obstacles d'ici 2040. L'Office fournit des détails sur la façon dont il élimine les obstacles dans les domaines prioritaires énoncés à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

L'Office fait également le point sur chacune des 35 activités du Plan triennal sur l'accessibilité. Certaines de ces activités seront terminées d'ici la fin de 2024, tandis que d'autres se poursuivront en 2025. Certaines initiatives sont en cours et font maintenant partie du travail quotidien. Toutes les activités sont exécutées conjointement afin de réaliser la vision et les 7 résultats souhaités prévus dans le plan sur l'accessibilité. Tout comme les personnes en situation de handicap peuvent vivre des changements dans leur situation, l'élimination des obstacles est aussi un effort d'amélioration constant qui va se poursuivre au fil des années.

1. Initiatives à l'échelle de l'organisation

- A. 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 activités de l'Office. Son rôle sera semblable à celui d'un agent de la santé et de la sécurité. Il ne s'agira pas d'une nouvelle fonction, mais d'une nouvelle responsabilité dans le cadre d'une fonction existante.

Progrès à ce jour :

L'Office n'a aucun progrès à rapporter pour cet objectif en 2024. Il sera revu, analysé et terminé d'ici la fin de 2025.

2. L'emploi

- A. 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 en situation de handicap.

Progrès à ce jour :

Cet objectif était en cours en 2023 et est maintenant atteint. Le cadre de dotation et l'énoncé sur la diversité et l'inclusion ont été mis à jour pour inclure un libellé précis concernant les personnes en situation de handicap. Il a été ajouté à la page « [Carrières à l'Office des transports du Canada](#) ».

- B. 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.

Progrès à ce jour :

Dans le cadre de l'intégration des nouveaux employés, ceux-ci sont invités à prendre connaissance des ressources sur l'accessibilité dans le site intranet, sous l'onglet *Ressources sur l'accessibilité*. Les employés peuvent y trouver un guide sur comment organiser des réunions inclusives, qui comprend les façons de rendre les plateformes de réunion plus accessibles en activant certaines fonctionnalités d'accessibilité, telles que le sous-titrage, ou l'option de participer aux réunions avec leur caméra éteinte. Puisque l'intégration et la formation des nouveaux employés se font de façon continue, cet objectif est aussi un processus continu et est revu à mesure que des améliorations sont apportées aux outils des plateformes de réunion.

- C. À compter de 2024, l'Office examinera régulièrement son système d'emploi pour reconnaître et éliminer les obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées.

Progrès à ce jour :

Cet objectif est un processus continu, car l'Office utilise un guide et un outil d'atténuation des préjugés et des obstacles en matière d'évaluation dans ses processus de dotation. Le [guide](#) et l'[outil](#) sur l'atténuation des préjugés et des obstacles en matière d'évaluation expliquent comment vérifier la méthode d'évaluation choisie, pour reconnaître, éliminer ou atténuer les préjugés et les obstacles potentiels qui peuvent survenir à toutes les étapes d'une évaluation. Ils expliquent comment vérifier la méthode d'évaluation choisie, reconnaître, éliminer ou atténuer les préjugés et obstacles potentiels pour les membres des groupes en quête d'équité.

De plus, l'Office prépare présentement une affiche de type inventaire afin de créer un bassin de candidats partiellement évalués avec une zone de sélection ciblée en fonction des besoins qui incluent les personnes en situation de handicap.

- D. 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 handicaps et de leur donner confiance en leur capacité d'interagir avec les personnes en situation de handicap. Il puisera pour cela dans l'offre de cours de l'École de la fonction publique du Canada.

Progrès à ce jour :

Deux formations obligatoires pour les gestionnaires sont incluses dans la formation des gestionnaires ayant des responsabilités en matière de dotation : [COR112](#) et [COR132](#), offertes par l'École de la fonction publique du Canada. Ces formations traitent de l'identification des biais et des obstacles, et déterminent des moyens de les éliminer ou de les atténuer. À ce jour, 91 employés ont terminé ces formations. L'Office a instauré depuis quelques mois l'initiative « Jeudi, concentrons-nous », afin de permettre aux employés de réserver les jeudis après-midi pour effectuer la formation obligatoire. Le taux de complétion des formations obligatoires continue d'augmenter et contribuera à l'atteinte de cet objectif.

- E. D'ici la fin de 2024, l'Office intégrera une formation sur les handicaps et l'accessibilité à la formation sur la délégation des pouvoirs en matière de ressources humaines ou de dotation.

Progrès à ce jour :

Dans le cadre de la formation sur la délégation des pouvoirs en matière de ressources humaines ou de dotation, les gestionnaires délégués doivent réussir plusieurs formations données par l'École de la fonction publique du Canada ([COR111](#), [COR112](#), [COR120](#), [COR132](#) et [COR152](#)). Ces formations incluent des sections axées sur l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, les processus pour les mesures d'adaptation, ainsi que l'élimination ou l'atténuation des préjugés et des obstacles potentiels. De plus, la formation interne de l'Office, qui complète les formations mentionnées plus haut, inclut des formations supplémentaires reliées aux handicaps et à l'accessibilité.

- F. 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 les handicaps.

Progrès à ce jour :

Les politiques, les pratiques et les formations sont un processus continu à l'Office puisqu'elles sont en constante progression vers l'accessibilité pour tous les employés en situation de handicap. Les pratiques et les politiques sont les mêmes que celles de la fonction publique du Canada. La Stratégie de gestion des personnes 2022-2025 de l'Office comprend un volet sur la diversité, l'inclusion et l'accessibilité. Ce volet vise à offrir un milieu de travail sûr, inclusif et accessible qui permet à chaque employé de participer à la réussite de l'organisation et d'atteindre son plein potentiel dans un milieu de travail sans obstacle. Les formations obligatoires qui ont été révisées pour l'année 2024 incluent aussi des formations en matière d'accessibilité.

- G. En 2024, l'Office examinera les possibilités de formation axée sur le handicap et l'accessibilité offertes par l'École de la fonction publique du Canada et mettra à jour son offre de formation aux employés de l'Office en conséquence.

Progrès à ce jour :

Cet objectif est atteint, car une nouvelle formation a été incluse dans les formations obligatoires pour tous les employés de l'Office à partir de 2024. La formation intitulée « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » ([INC115](#)) a été suivie par 199 employés jusqu'à présent. La formation obligatoire pour les employés est révisée annuellement et d'autres formations pourraient être incluses au cours des années à venir.

- H. En 2024, l'Office examinera et révisera ses directives et ses 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.

Progrès à ce jour :

La directive ainsi que les lignes directrices sur les mesures d'adaptation en milieu de travail sont en cours de révision pour les mettre à jour et les rendre accessibles. De plus, l'onglet *Mesure d'adaptation et gestion de l'incapacité* de l'intranet sera mis à jour pour inclure plus d'information accessible aux employés. Ces deux éléments seront finalisés d'ici août 2025.

- I. 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 afin que l'Office puisse respecter son obligation de prendre des mesures d'adaptation.

Progrès à ce jour :

Cet objectif est atteint. Le processus d'accueil et d'intégration des employés comprend des séances d'intégration qui contiennent une section concernant le processus en matière d'accessibilité et les mesures d'adaptation pour les employés et les nouveaux gestionnaires. De plus, les lettres d'offre comprennent une section concernant les mesures d'adaptation pour que les nouveaux employés soient au courant des outils à leur disposition avant leur arrivée.

L'Office fait aussi partie du projet pilote du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada pour le passeport sur l'accessibilité numérique.

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

Progrès à ce jour :

Une mise à jour des formations obligatoires est faite annuellement. L'équipe du centre d'expertise les révisé présentement pour ajouter une formation sur les handicaps et l'accessibilité à l'intention des gestionnaires pour l'année 2025.

3. L'environnement bâti

- A. En 2024, l'Office achètera la technologie ou les appareils fonctionnels nécessaires pour que les salles de réunion soient accessibles aux employés ayant un handicap auditif.

Progrès à ce jour :

Cet objectif est atteint. Des boucles à induction magnétique Bluetooth ont été achetées par l'Office et peuvent être empruntées auprès du service d'assistance. En outre, toutes les salles de réunion sont compatibles avec MS Teams et équipées d'une connexion Wi-Fi, ce qui permet aux employés et aux invités d'utiliser leurs propres appareils pour l'assistance auditive.

- B. À compter de 2024, l'Office consultera régulièrement les employés en situation de handicap sur les façons d'améliorer l'accessibilité de l'environnement bâti.

Progrès à ce jour :

Chaque année depuis 2022, l'Office met un sondage sur son site intranet pour recueillir les commentaires des employés en situation de handicap ou de ceux ayant des liens étroits avec des personnes en situation de handicap concernant les progrès réalisés depuis la mise en place de son plan sur l'accessibilité.

Depuis 2023, l'Office a également publié un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité sur son site Internet, permettant au public, aux intervenants et à ses employés de formuler des commentaires. La rétroaction peut être envoyée de manière anonyme par courrier, courriel, téléphone, télécopieur ou par téléscripneur (ATS).

4. Technologies de l'information et des communications

- A. À compter de 2024, le département des TI de l'Office élaborera des lignes directrices pour les employés portant sur quand et comment travailler avec la division Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada. L'Office a un protocole d'entente avec Services partagés Canada pour ce processus.

Progrès à ce jour :

Les lignes directrices se trouvent dans l'intranet de l'Office sous l'onglet *Technologie et cybersécurité – Politiques et directives – Procédure opérationnelle normalisée du bureau de service*. Le département des TI de l'Office sert d'interface entre la division AATIA de Services partagés et les employés. Lorsqu'un employé fait une demande liée à l'accessibilité, l'employé ou son superviseur peut soumettre une requête au service d'assistance. Le service de soutien informatique coordonnera alors avec AATIA pour que l'employé obtienne le soutien nécessaire. Cette demande peut débuter avec le Passeport pour l'accessibilité, ou être présentée à la suite d'une discussion entre l'employé et son superviseur.

- B. En 2024, l'Office examinera et révisera ses directives et ses lignes directrices en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail pour y inclure un engagement indiquant que les outils dont l'Office est responsable seront accessibles au moment de l'entrée en fonction d'un employé. Ce travail sera effectué en consultation avec l'employé.

Progrès à ce jour :

Dans les directives et les lignes directrices en matière d'adaptation en milieu de travail, l'Office s'engage à créer un milieu de travail accessible pour tous les

employés. Ces documents sont en cours de révision et seront finalisés pour août 2025. L'Office s'est également engagé à s'assurer que chaque système ou document soit créé en tenant compte de l'accessibilité. Pour ce faire, des formations sont offertes à tous les employés et un examen indépendant a aussi été fait pour assurer l'accessibilité des outils principaux utilisés par l'Office. Bien que de nombreux progrès aient été faits, il n'est pas encore possible de confirmer que les outils dont l'Office est responsable soient tous accessibles au moment de l'entrée en fonction d'un employé. Cet objectif est en cours et nécessite un effort constant.

Dans les lettres d'offre, l'Office invite le nouvel employé à utiliser le Passeport pour l'accessibilité. Il y encourage également la discussion entre l'employé et le gestionnaire pour mettre en place les mesures d'adaptation nécessaires. Aussi, dans l'aide-mémoire pour l'intégration des nouveaux employés, l'Office demande aux employés ayant besoin de mesures d'adaptation de remplir le Passeport pour l'accessibilité qui pourra servir de point de départ.

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

- A.** À partir de 2023, l'Office révisera les documents existants et mettra à jour ceux qui sont considérés comme étant hautement prioritaires afin qu'ils soient accessibles et/ou disponibles dans des formats de communication de substitution.

Progrès à ce jour :

Les ressources humaines ainsi que l'équipe des communications continuent de s'assurer que les employés de l'Office produisent des documents internes accessibles. Au cours de l'année, l'équipe des communications a publié sur le site intranet une série de conseils sur l'accessibilité des documents. Les employés ont consulté ces publications plus de 600 fois. Toutes autres pages consacrées à l'accessibilité ont généré en moyenne 92 consultations par page sur notre site intranet.

Depuis 2023, les employés de l'Office ont accès sur le site intranet à la page de ressources et de formations sur l'accessibilité qui comprend entre autres un lien vers [la boîte à outils sur l'accessibilité numérique](#) et la page [Formation et événements du gouvernement du Canada sur l'accessibilité](#), ainsi que des gabarits de documents accessibles pour Word, Excel et PowerPoint.

Les employés ainsi que les membres du public ont accès, sur le site Web, à des documents en format HTML et PDF accessibles. L'Office a une procédure de demande pour d'autres types de formats accessibles sur son site Web, conformément aux [conditions générales](#) et [au message concernant l'accessibilité du Web](#).

Comme indiqué dans le rapport d'étape de 2023, l'Office s'était engagé à revoir son curriculum d'apprentissage afin qu'il reflète son mandat concernant l'accessibilité. Par conséquent, en juin 2024, l'Office a ajouté le cours [INC115](#) de l'École de la fonction publique du Canada à son curriculum de formations obligatoires pour tous ses employés.

L'équipe des communications, en partenariat avec les différentes équipes de l'Office, travaille depuis l'an dernier à rendre le site intranet de l'Office plus accessible.

6. La conception et la prestation de programmes et de services

- A. D'ici la fin de 2025, l'Office créera des guides sur comment bénéficier de ses services en langage clair et simple et dans des formats adaptés aux lecteurs d'écran (Word et HTML).

Progrès à ce jour :

Aucun progrès à signaler pour cet objectif en 2024. Il sera revu, analysé et terminé d'ici 2025.

- B. 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 avoir recours à ses services.

Progrès à ce jour :

Aucun progrès à signaler pour cet objectif en 2024. Il sera revu, analysé et terminé d’ici 2025.

7. L’acquisition de biens, de services et d’installations

Pour l’année 2024, aucun objectif spécifique n’est prévu concernant l’acquisition de biens, de services et d’installations.

Conclusion

L’Office est déterminé à rendre l’organisation inclusive et accessible pour tous. Des progrès concrets ont été réalisés au cours des 10 premiers mois de l’année 2024 visés par le rapport. D’importants travaux ont été effectués et d’autres sont en cours pour améliorer nos politiques, nos programmes, nos services et notre milieu de travail.

L’Office continuera d’apprendre et de trouver des façons de s’améliorer. Ses employés et les personnes qui ont recours à ses services veulent que des mesures soient prises non seulement au sein de l’Office, mais aussi dans l’ensemble du gouvernement du Canada. C’est pourquoi l’Office collabore pour échanger des idées et des pratiques exemplaires afin de progresser plus rapidement.

L’Office s’est engagé à consulter les employés, les clients, les intervenants et le public pour reconnaître et éliminer les obstacles à l’accessibilité, et prévenir l’apparition de nouveaux obstacles. L’Office continuera d’être à l’écoute et à prendre des mesures concrètes et il maintiendra son engagement à faire en sorte qu’il soit exempt d’obstacles pour chaque personne.