

Plan d'accessibilité de l'Agence du revenu du Canada 2026-2028



Agence du revenu
du Canada

Canada Revenue
Agency

Canada

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre du Revenu national, 2025

Rv1-46F-PDF

ISSN 2818-2375

Table des matières

| | |
|--|----|
| Message du commissaire et du commissaire délégué..... | 5 |
| 1.0 Renseignements généraux | 7 |
| Formulaire en ligne | 7 |
| Compte en ligne..... | 8 |
| Poste | 8 |
| Téléphone..... | 8 |
| Téléimprimeur..... | 9 |
| Service de relais vidéo..... | 9 |
| Courriel | 9 |
| Télécopieur | 10 |
| Rétroaction des employés | 10 |
| 2.0 Résumé exécutif | 11 |
| 3.0 Déclaration d'accessibilité | 14 |
| 4.0 Consultations | 16 |
| 4.1 Facteurs influençant l'accessibilité..... | 18 |
| 4.2 Consultations externes | 18 |
| 4.3 Consultations internes | 22 |
| 4.4 Recherches supplémentaires réalisées en 2024 concernant l'accessibilité..... | 24 |
| 5.0 Rétroaction..... | 26 |
| 5.1 Rétroaction du grand public..... | 26 |
| 5.2 Rétroaction des employés de l'ARC | 31 |
| 6.0 Secteurs assujettis à la Loi canadienne sur l'accessibilité | 33 |

| | |
|--|----|
| 6.1 Emploi..... | 33 |
| 6.2 Environnement bâti 6.2..... | 36 |
| 6.3 Technologies de l'information et des communications..... | 37 |
| 6.4 Communications | 38 |
| 6.5 Acquisition de biens, de services et d'installations | 40 |
| 6.6 Conception et prestation de programmes et de services | 42 |
| 6.7 Transport | 45 |
| Annex A : État des 42 mesures du plan d'accessibilité de l'Agence du revenu du Canada 2023–2025 | 47 |
| Mise à jour sur les mesures se rattachant aux fondements de l'accessibilité | 61 |
| Annexe B : Glossaire | 64 |

[Submitting feedback about accessibility barriers or the Accessibility Plan](#)

Message du commissaire et du commissaire délégué

Nous sommes heureux de vous présenter la clôture du plan d'accessibilité de l'Agence du revenu du Canada 2023–2025 ainsi que son nouveau plan d'accessibilité de 2026–2028. Guidé par les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce nouveau plan poursuit les progrès que nous avons réalisés durant le premier plan et marque une nouvelle étape dans notre démarche pour éliminer les obstacles d'ici 2040.

Nous sommes fiers des progrès que nous avons accomplis au cours des trois dernières années. Nous avons rendu nos plateformes numériques plus faciles à utiliser. Nous offrons de nouvelles options de services comme une ligne directe pour les utilisateurs de service de relais vidéo. Nous avons établi des mécanismes pour vérifier l'accessibilité de notre matériel de communication et de notre contenu Web, par exemple en incluant les personnes en situation de handicap dans les tests utilisateurs. Nous avons également soutenu des activités ciblées de recrutement, d'intégration et de rétention, qui ont entraîné une augmentation nette du nombre d'employés à l'Agence du revenu du Canada (ARC) s'identifiant comme des personnes en situation de handicap.

Notre nouveau plan continue de mettre l'accent sur des pratiques inclusives en matière d'embauche et de promotion, ainsi que sur la réduction du temps nécessaire pour mettre en place des mesures d'adaptation pour les employés. Le plan décrit nos efforts alors que nous nous efforçons de continuer à améliorer l'accessibilité de nos communications pour que tous puissent en bénéficier ainsi que nos options de services. Nous continuons également à surveiller et à évaluer nos programmes pour nous assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité. En 2026, nous introduirons notre première politique d'accessibilité, une étape importante pour intégrer l'accessibilité dans tous les aspects de l'ARC. En tant qu'organisation de services, l'accessibilité est essentielle pour garantir que tous puissent pleinement et équitablement participer au système fiscal et aux prestations, ainsi qu'au milieu de travail.

Consulter les personnes en situation de handicap et recueillir leurs commentaires nous permet de mieux comprendre leurs expériences vécues, d'évaluer si nos mesures ont véritablement éliminé les obstacles et de découvrir les nouveaux. Justement, nos consultations ont clairement révélé qu'il reste encore des défis. L'analyse de cette année des nombreux commentaires provenant des consultations et de la rétroaction que nous avons recueillis au cours des trois dernières années a enrichi notre compréhension des obstacles que les clients et les employés rencontrent toujours. Nous savons que des efforts constants et des mesures continues sont nécessaires pour atteindre notre objectif d'ici 2040.

Pour déterminer la direction du prochain plan, nous avons pris en compte le contexte actuel et les défis qu'il apportera, y compris les besoins et les attentes changeants des clients, l'utilisation de nouvelles technologies et le fait de devoir continuer à livrer même en période de plus grandes restrictions fiscales. C'est pourquoi le plan de 2026–2028 adopte une approche plus ciblée, avec moins d'initiatives, mais un plus grand accent sur la mesure des progrès afin de garantir des résultats concrets. Nous nous efforcerons de continuer à éliminer de façon constante les obstacles tout en demeurant responsable envers les Canadiens et, plus particulièrement, envers ceux qui s'identifient comme ayant un handicap, soit plus du quart de la population.

Bob Hamilton
Commissaire de l'Agence du revenu du Canada

Jean-François Fortin
Commissaire délégué de l'Agence du revenu du Canada

1.0 Renseignements généraux

Important : Le plan d'accessibilité de l'ARC et la description de son processus de rétroaction sur l'accessibilité sont disponibles en format alternatif. On peut les [commander en ligne](#) ou par téléphone au 1-800-959-7383 pour les particuliers ou au 1-800-959-7775 pour les propriétaires d'entreprise.

L'Agence du revenu du Canada accorde de l'importance à la rétroaction de ses clients, y compris celle concernant l'accessibilité. La rétroaction sur l'accessibilité, c'est de l'information que les clients nous donnent au sujet de leurs expériences avec l'accessibilité de nos services, ou encore à propos des plans d'accessibilité de l'ARC ou des rapports d'étape sur l'accessibilité.

La rétroaction sur l'accessibilité aide l'ARC à repérer les obstacles liés à l'accessibilité de ses programmes et de ses services, à y remédier ou à les éliminer. Nous accusons réception de tous les commentaires liés à l'accessibilité et y répondons, sauf quand ce n'est pas possible parce qu'ils sont anonymes. Des processus internes sont en place pour surveiller et rapporter les commentaires concernant les obstacles à l'accessibilité et le plan d'accessibilité et les intégrer dans nos futurs plans d'accessibilité et rapports d'étape.

Notre personne désignée pour la rétroaction sur l'accessibilité est le **sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration**. Pour plus d'information sur notre processus de rétroaction, y compris comment soumettre des commentaires au sujet de l'accessibilité, rendez-vous sur la page Web

[Fournir une rétroaction à l'ARC sur l'accessibilité](#).

Vous pouvez soumettre des commentaires sur l'accessibilité par l'une des façons suivantes.

Formulaire en ligne

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur l'accessibilité électroniquement à l'aide du [formulaire RC193 en ligne – Rétroaction liée au service](#). Ce formulaire permet aux particuliers, aux entreprises et aux représentants autorisés de fournir des commentaires anonymes ou non.

Compte en ligne

Pour soumettre des commentaires sur l'accessibilité en ligne, vous devez d'abord télécharger, remplir et enregistrer la [version PDF du formulaire RC193](#) avant de vous connecter à votre compte sécurisé :

- [Mon dossier](#)
- [Mon dossier d'entreprise](#)
- [Représenter un client](#)

Après avoir rempli le formulaire, soumettez-le en utilisant le service **Soumettre des documents** et en sélectionnant le sujet « Recouvrements, allègement et rétroaction ».

Poste

Pour envoyer des commentaires au sujet d'un obstacle à l'accessibilité ou du plan d'accessibilité par la poste, veuillez envoyer une lettre ou le [formulaire RC193](#) à l'adresse suivante :

Sous-commissaire, Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration
a/s de la Rétroaction sur le service de l'ARC
Centre national d'arrivée
4695, boul. Shawinigan-Sud
Shawinigan QC G9P 5H9
CANADA

Si vous préférez soumettre vos commentaires de façon anonyme, vous n'avez qu'à ne pas remplir la section 1 ou 2 du formulaire RC193 ou à ne pas inclure de renseignements permettant de vous identifier dans votre lettre. Toutefois, n'oubliez pas que nous ne pouvons pas accuser réception d'une rétroaction anonyme ni y répondre.

Téléphone

Pour fournir des commentaires, y compris anonymes, concernant les obstacles à l'accessibilité ou le plan d'accessibilité par téléphone, vous pouvez appeler l'un des numéros suivants :

- pour tout le Canada, sauf le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut : **1-800-959-7383**;
- pour le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut : **1-866-426-1527**;

- pour les appels à frais virés provenant de l'extérieur du Canada ou des États-Unis : **1-613-940-8496**.

Une fois que vous avez joint un représentant du service à la clientèle, dites-lui que vous appelez pour donner de la rétroaction sur l'accessibilité ou sur le plan d'accessibilité. Il recueillera vos commentaires et les transmettra au secteur approprié pour qu'un suivi soit fait.

Téléimprimeur

Si vous utilisez un téléimprimeur (ATS), vous pouvez également faire part de vos commentaires en appelant au **1-800-665-0354**.

Si vous utilisez un autre service de relais avec l'aide d'un téléphoniste ou si vous avez besoin d'aide pour naviguer dans les applications en ligne de l'ARC, veuillez composer l'un de nos numéros de téléphone habituels.

Service de relais vidéo

Pour faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, inscrivez-vous auprès de [Service de relais vidéo \(SRV\) Canada](#) pour télécharger l'[application](#) et utiliser les lignes téléphoniques de SRV.

Si vous utilisez un autre service de relais avec l'aide d'un téléphoniste, autre que le SRV du Canada et l'ATS, composez plutôt l'un de nos numéros de téléphone habituels.

Courriel

Pour envoyer des commentaires sur l'accessibilité par courriel, vous pouvez écrire au sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration, a/s de la Rétroaction sur le service, à asf-ras@cra-arc.gc.ca.

Important : Veuillez **ne pas envoyer** de renseignements protégés ou personnels par courriel. La sécurité de vos renseignements est essentielle pour nous. Même si les courriels sont une méthode de communication largement utilisée, ils ne répondent pas aux exigences de sécurité nécessaires pour protéger pleinement les renseignements confidentiels.

De plus, **n'incluez pas** de renseignements confidentiels (par exemple, un numéro d'assurance sociale ou des renseignements sur votre déclaration de revenus) dans vos commentaires. Nous recommandons fortement d'utiliser d'autres méthodes pour envoyer vos commentaires, comme le formulaire en ligne.

Télécopieur

Pour envoyer des commentaires au sujet des obstacles à l'accessibilité ou du plan d'accessibilité par télécopieur, veuillez rédiger une lettre (ou remplir le [formulaire RC193](#)) et l'envoyer par télécopieur au sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration a/s de la Rétroaction sur le service de l'ARC au :

- **1-866-388-7371** à partir du Canada ou des États-Unis;
- **1-819-536-0701** à partir de l'extérieur du Canada et des États-Unis.

Veuillez noter que nous ne pouvons pas accuser réception de commentaires reçus par télécopieur ni y répondre en raison des mesures de sécurité et de confidentialité.

Rétroaction des employés

Les employés de l'ARC peuvent soumettre leurs commentaires sur l'accessibilité directement à leur gestion. Ils peuvent aussi utiliser le formulaire « Communiquez avec les commissaires » disponible sur InfoZone, le site interne de l'ARC, pour exprimer des idées, soulever des préoccupations et faire des suggestions au commissaire et au commissaire délégué. Chaque fois que les employés donnent leurs commentaires au moyen de ce formulaire, leurs commentaires sont transmis à la bonne équipe pour qu'un suivi soit fait et que des mesures soient prises.

2.0 Résumé exécutif

Le plan d'accessibilité de l'ARC de 2026–2028 s'appuie sur les leçons tirées de notre premier plan et établit des mesures pratiques et mesurables pour éliminer les obstacles auxquelles font face les personnes en situation de handicap. Chaque initiative comprend des résultats et des échéanciers et met davantage l'accent sur le suivi des progrès pour faire en sorte que l'ARC est tenue responsable.

Le plan cible 18 obstacles au moyen de 28 mesures dans tous les secteurs d'opérations de l'ARC.

- Les efforts liés à **l'emploi** sont axés sur l'embauche et la promotion inclusives, la simplification des processus d'adaptation ainsi que des outils et des ressources accessibles de qualité pour appuyer la création de produits d'apprentissage accessibles.
- La modernisation de **l'environnement bâti** se concentre sur des meubles ajustables, une signalisation et des technologies d'orientation améliorées ainsi que de meilleures zones d'adaptation.
- Les efforts concernant **les technologies de l'information et des communications** visent à devenir plus accessibles en intégrant l'accessibilité au processus de développement des TI et à améliorer les outils d'essai et les technologies adaptatives.
- **Les communications** sont simplifiées en utilisant un langage clair et simple pour les communications destinées aux clients et les pages qu'ils consultent le plus ainsi que les formulaires sont plus faciles à naviguer et à lire.
- **L'approvisionnement** comprend des directives et des lignes directrices qui intègrent pleinement les considérations d'accessibilité et établit un processus de consultation avec des personnes en situation de handicap, lorsque possible, pour éclairer les décisions en matière de marchés.
- **Les programmes et les services** visent à simplifier la conception en allégeant les processus, en offrant de meilleures formations sur l'accessibilité pour les agents des centres de contact ainsi qu'en améliorant l'accessibilité des services et des plateformes en ligne comme le robot conversationnel et les portails pour la soumission de documents.

Pour orienter ce plan d'accessibilité, l'ARC a consulté les personnes en situation de handicap lors de consultations auprès d'organismes qui soutiennent les personnes en situation de handicap, du Comité consultatif des personnes handicapées et du Réseau des personnes en situation de handicap de l'ARC. Grâce à ces consultations auprès de personnes ayant une expérience vécue, l'ARC peut mieux comprendre les obstacles à

l'accessibilité qui sont les plus pressants et auxquels les gens font face en ce qui concerne ses services, ses programmes et ses milieux de travail.

Dans l'ensemble :

- les participants externes ont souligné les difficultés à communiquer avec l'ARC, y compris comprendre les communications de l'ARC et vérifier leur identité lorsqu'ils communiquent avec un centre de contact;
- les participants externes ont également noté des obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils utilisent les services numériques et demandent le crédit d'impôt pour personnes handicapées;
- les participants internes (employés) ont déclaré que le processus pour obtenir des mesures d'adaptation en milieu de travail est lent et compliqué, et ils ont souligné la nécessité d'une meilleure sensibilisation, d'une meilleure formation ainsi que des outils et des espaces plus accessibles;
- les participants internes ont également recommandé d'investir dans l'accessibilité et de les faire participer aux décisions au sujet de l'accessibilité.

De plus, l'ARC recueille activement la rétroaction des clients, des employés et des organisations au sujet de leurs expériences afin de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. Cette année, trois thèmes clés se sont démarqués dans la rétroaction sur l'accessibilité que nous avons reçue du public.

1. Il est encore difficile de nous joindre : Les clients ont signalé de longs temps d'attente, des appels répétés et des renseignements incohérents ou imprécis lorsqu'ils essayaient de communiquer avec l'ARC. Certains ont également ressenti un manque d'empathie lors de ces interactions.
2. Notre communication doit être plus claire : De nombreux clients ont dit que les lettres et les explications des agents de l'ARC sont difficiles à comprendre. Lorsqu'il y a des renseignements mélangeants ou contradictoires, il se peut que le client manque ses prestations, les reçoive en retard ou vive davantage de stress.
3. L'accès aux services n'est pas facile pour tout le monde : Les clients qui n'ont pas accès à Internet ou qui ont besoin de l'aide d'autres personnes, comme les personnes de soutien, font souvent face à des obstacles lorsqu'ils tentent d'accéder à leurs comptes ou de vérifier leur identité.

Selon les mécanismes internes de rétroaction, comme la rétroaction provenant des secteurs de programmes et l'outil Communiquez avec les commissaires, les employés de l'ARC en situation de handicap demandent des processus d'adaptation plus souples, de meilleurs outils et espaces de travail, des directives plus claires ainsi que des possibilités d'embauche et de perfectionnement professionnel plus inclusives.

Le plan d'accessibilité de l'ARC de 2026–2028 s'appuie sur les fondements du premier plan et ses mesures visent à nous rapprocher de l'objectif d'être sans obstacle d'ici 2040. Ce document reflète les défis que notre environnement actuel représente et décrit des mesures pratiques avec des résultats mesurables.

À mesure que l'ARC progresse, elle demeure engagée à écouter les expériences vécues des gens et à trouver des façons d'améliorer comment elle sert et soutient ses clients et ses employés en situation de handicap.

3.0 Déclaration d'accessibilité

Fournir des produits et des services accessibles à tous est plus qu'une obligation législative : c'est tout simplement la bonne chose à faire. Dans nos efforts pour mettre en application la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, l'ARC s'engage à offrir des services sans obstacle qui sont accessibles pour tous les clients et les employés. Pour ce faire, l'ARC :

- adopte une approche « accessible dès la conception » pour façonner ses programmes et ses services;
- bâtit une culture d'accessibilité en améliorant la compréhension et en réduisant la stigmatisation à l'égard de l'accessibilité et des personnes en situation de handicap;
- veille à ce que les personnes en situation de handicap soient consultées de manière significative en ce qui concerne l'accessibilité à l'ARC, notamment pendant l'élaboration de ses plans d'accessibilité et de ses rapports d'étape sur l'accessibilité;
- adapte sa gouvernance interne, ses politiques organisationnelles et ses pratiques de gestion afin que l'accessibilité soit pleinement intégrée dans la façon qu'elle fonctionne;
- fournit aux employés de l'ARC les compétences et les connaissances dont ils ont besoin pour appliquer une optique d'accessibilité dans tout ce qu'ils font.

Le plan d'accessibilité de l'ARC de 2026–2028 définit les principaux obstacles à l'accessibilité auxquels font face les clients et les employés en situation de handicap, ainsi que les mesures que nous entreprendrons pour y remédier, dans les sept domaines décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

1. **Emploi** : Les mesures dans ce domaine visent à améliorer le recrutement, le maintien en poste et la promotion des personnes en situation de handicap.
2. **Environnement bâti** : Les mesures dans ce domaine visent à améliorer l'accessibilité dans tous les bâtiments occupés par l'ARC, en facilitant à la fois l'utilisation des espaces de travail physiques par les employés et l'accès public aux sites occupés par l'ARC.
3. **Technologies de l'information et de la communication (TIC)** : Les mesures dans ce domaine visent à contribuer à créer un environnement numérique sans obstacle, qui est accessible à tous les employés et les clients de l'ARC.
4. **Communications autres que les TIC** : Les mesures dans ce domaine visent à éliminer les obstacles liés au langage clair et simple, aux communications publiques et à la disponibilité de diverses options de communication.

5. **Approvisionnement en biens, services et installations** : Les actions dans ce domaine permettront d'éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services ou d'autres articles.
6. **Conception et prestation de programmes et de services** : Les mesures dans ce domaine visent à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les programmes et les services que l'ARC offre.
7. **Transport** : Les mesures dans ce domaine visent à tenir compte de mesures d'adaptation en milieu de travail afin d'aider un employé à accéder au milieu de travail selon ses limitations et ses restrictions ainsi que selon l'infrastructure de transport accessible qui est disponible.

4.0 Consultations

Les consultations sont essentielles pour garantir que les perspectives et les expériences vécues des personnes en situation de handicap façonnent l'approche de l'ARC en matière d'accessibilité. Depuis la publication de son premier plan d'accessibilité, l'ARC s'est appuyée sur des années de consultations et de rétroaction provenant de clients et d'employés. Ces conversations nous aident à mieux comprendre les obstacles, à voir les enjeux émergents et à en apprendre davantage sur les besoins divers des personnes en situation de handicap. En continuant à écouter et à apprendre année après année, nous encourageons ce qui fonctionne bien et apportons des changements qui reflètent les besoins et les expériences en constante évolution des personnes en situation de handicap.

Infographie 1 : L'approche pour éliminer les obstacles



Description de l'image : L'infographie illustre les étapes de l'approche, qui comprend trois étapes séquentielles, chacune représentée par une icône et accompagnée d'un texte descriptif.

1. Consulter et apprendre :

- Icône : deux personnes avec un point d'interrogation au-dessus d'elles, symbolisant la discussion et la recherche.
- Description : activités de recherches et de consultations globales pour comprendre les défis et les besoins.

2. Explorer et concevoir :

- Icône : une ampoule, symbolisant l'idéation et l'innovation.

- Description : consultations approfondies pour mieux comprendre les défis clés et guider les solutions.

3. Mettre en œuvre, mesurer et ajuster :

- Icône : une cible avec une flèche atteignant le centre, symbolisant la réalisation des objectifs.
- Description : amélioration continue, mise en œuvre des solutions, et contrôle des résultats par l'entremise de la rétroaction.

Les étapes sont reliées par une flèche pointillée qui suit un mouvement circulaire, indiquant un processus itératif. Le flux commence par « Consulter et apprendre », passe à « Explorer et concevoir », puis continue avec « Mettre en œuvre, mesurer et ajuster », avant de revenir à la première étape.

Plusieurs secteurs responsables de la prestation des programmes et des services à l'ARC mènent des consultations sur l'accessibilité lorsqu'ils introduisent de nouvelles initiatives ou lorsqu'ils apportent des améliorations à leurs programmes existants. Ces consultations peuvent impliquer le Réseau des personnes en situation de handicap de l'ARC ou des intervenants externes à l'ARC. Certains des participants à nos consultations ont demandé qu'il y ait une plus grande cohérence dans nos engagements à l'avenir. Les consultations régulières orientent les initiatives à l'échelle de l'Agence, guident les engagements du plan et permettent d'intégrer l'accessibilité dès le départ.

L'ARC mène également des consultations spécifiques à l'accessibilité chaque année. De juin à juillet 2025, l'ARC a tenu des consultations ciblées pour informer son plan d'accessibilité de 2026–2028, lesquelles ont exploré à la fois les services que fournit l'ARC et les expériences de ses employés. Les consultations ont eu lieu sous forme de séances de discussion de groupe virtuelles. Un total de 35 participants y ont pris part, s'identifiant soit comme des personnes en situation de handicap, soit ayant un rôle de défense des intérêts ou de soutien.

L'ARC a invité 49 organismes communautaires soutenant les personnes en situation de handicap à participer aux consultations, desquels neuf ont envoyé un représentant. L'ARC a également invité tous les membres du Comité consultatif des personnes handicapées, lequel informe le ministre, ainsi que des représentants du Réseau des personnes en situation de handicap de l'ARC, lesquels ont été identifiés par le Réseau, pour participer aux séances. Le nombre de participants répondait aux normes recommandées pour la recherche qualitative, ce qui a permis d'obtenir des perspectives variées. Lors des consultations, de nombreux participants ont également partagé des commentaires au nom d'autres personnes.

4.1 Facteurs influençant l'accessibilité

Les participants ont fait part d'une gamme d'expériences qui reflètent la réalité complexe d'interagir avec l'ARC tout en vivant avec un handicap. Ils ont mentionné que leurs défis quotidiens et ce que représente vivre avec un handicap, ainsi que la façon dont divers facteurs peuvent intensifier les obstacles, sont généralement mal compris.

Par exemple, plusieurs participants ont raconté que :

- les périodes durant lesquelles leurs capacités sont réduites, les changements de revenus et les problèmes de santé peuvent influencer comment et quand les tâches sont accomplies;
- naviguer dans les processus administratifs peut demander beaucoup d'énergie, laissant certaines personnes moins capables de se concentrer sur leurs responsabilités quotidiennes;
- avoir un revenu plus faible limite l'accès à du soutien, à la technologie et aux ressources essentielles;
- certains groupes de la clientèle, comme les Autochtones, les nouveaux arrivants et les personnes vivant dans des régions éloignées ou rurales, peuvent faire face à des défis supplémentaires en raison des différents obstacles qui s'entrecroisent.

Dans l'ensemble, les participants ont exprimé le besoin que le service soit plus inclusif, plus flexible et plus axé sur le client. Leurs recommandations offrent des perspectives précieuses sur la façon dont l'ARC peut améliorer les services afin de mieux répondre aux besoins des personnes en situation de handicap.

4.2 Consultations externes

Cette section présente la rétroaction des représentants d'organismes communautaires qui soutiennent les personnes en situation de handicap et des membres du [Comité consultatif des personnes handicapées de l'ARC](#).

Les commentaires pertinents issus des [consultations sur les services de l'ARC 2024](#) sont également inclus dans cette analyse. Bien que ces consultations portaient principalement sur les expériences en lien avec les services et n'aient pas eu lieu spécifiquement pour renseigner le plan, 18 % des 2 369 participants ont déclaré avoir un handicap. Leurs contributions ont également apporté des perspectives intéressantes sur l'accessibilité.

4.2.1 Communiquer avec l'ARC

L'un des défis les plus fréquents mentionnés par les participants était de joindre l'ARC par téléphone. Il était difficile d'obtenir un soutien au bon moment en raison des longs temps d'attente, du manque d'options de rappel et de l'impossibilité de prendre rendez-vous avec l'ARC. Les temps d'attente peuvent aussi causer plus d'inconfort et de malaise aux personnes ayant des problèmes neurologiques ou de mobilité.

Plusieurs représentants d'organismes communautaires ont souligné que le temps de rendez-vous avec leurs clients est souvent limité. Lorsque l'ARC est injoignable, leurs clients doivent revenir plus tard, ce qui peut retarder les tâches et empêcher l'organisme de venir en aide à davantage de personnes.

De plus, plusieurs participants appréciaient la possibilité d'interagir directement avec un agent de l'ARC pour résoudre leurs problèmes. Ils ont affirmé que la disponibilité limitée des options en personne est un obstacle et ont exprimé le besoin de disposer de plus d'options de communication. Ces options comprenaient une fonction de rappel, la prise de rendez-vous, des appels vidéo, des communications par courriel, plus d'options en personne et des services de soutien assisté.

4.2.2 Sensibilisation aux handicaps et adaptation

Certains participants trouvaient difficile de communiquer avec l'ARC. Par exemple, certaines personnes peuvent avoir besoin de plus de temps pour traiter l'information et répondre, ou avoir de la difficulté à communiquer leurs besoins. Cela s'avère le cas pour les personnes ayant des handicaps moins visibles ou moins bien compris, comme des handicaps cognitifs, épisodiques ou neurodivergents et la surdité.

Dans certains cas, les agents de l'ARC étaient perçus comme n'ayant pas la patience, la compréhension ou la sensibilité au handicap nécessaires pour soutenir les clients nécessitant plus de temps ou d'aide. Certains participants à la consultation ont dit qu'ils devaient fréquemment expliquer leurs besoins liés à leur handicap, ce qui était à la fois long et épuisant. D'autres ont aussi dit qu'il y a un sentiment de peur envers l'ARC.

Pour créer une expérience plus empathique, certains participants ont recommandé :

- de permettre aux clients d'enregistrer leurs préférences d'adaptation dans leurs dossiers afin d'éviter de devoir expliquer leurs besoins chaque fois;
- d'offrir une formation de sensibilisation aux handicaps pour aider le personnel de l'ARC à améliorer la façon dont il communique et soutient les clients;
- d'inclure des questions incitatives à des moments clés des interactions, comme demander : « comment puis-je rendre cet appel plus accessible pour vous? ».

4.2.3 Vérification de l'identité et autorisation

Le processus de vérification de l'identité au téléphone a été mentionné à plusieurs reprises comme une source de stress. Certaines personnes ayant des troubles cognitifs ou de mémoire avaient de la difficulté à se rappeler l'information, à suivre les étapes ou à réagir rapidement. Des participants qui soutiennent une personne en situation de handicap ont dit qu'ils sentaient de la méfiance lors des appels avec les agents de l'ARC, lesquels refusaient de leur parler à moins d'avoir une autorisation au dossier.

Certains participants ont également mentionné les défis suivants :

- L'autorisation unique a été décrite comme limitante parce que les personnes en situation de handicap doivent d'abord valider leur identité elles-mêmes, puis accorder la permission. Des personnes peuvent rencontrer des obstacles liés à la parole, à la compréhension ou à la communication, ce qui peut rendre cette tâche difficile sans soutien.
- L'autorisation formelle a été reconnue comme étant complexe, surtout pour les organismes communautaires qui fournissent du soutien pour une seule interaction ou qui aident plusieurs personnes chaque jour.

Plusieurs participants ont souligné le rôle crucial que jouent les organismes communautaires et les travailleurs de soutien pour permettre l'accès aux services de l'ARC. Ils ont suggéré de permettre à des organismes communautaires de confiance d'être préautorisés au nom des clients et d'avoir une ligne téléphonique réservée pour réduire les délais. D'autres ont suggéré d'améliorer la connaissance des processus d'autorisation disponibles pour les aidants réguliers, y compris des outils comme Représenter un client.

4.2.4 Accès numérique et inclusion

Certains participants à la consultation ont eu des difficultés à utiliser les services numériques, notamment lors de la navigation sur les pages Web de l'ARC et de l'accès aux comptes en ligne. Les difficultés courantes comprenaient des processus d'inscription complexes, des problèmes de connexion ainsi que des difficultés à naviguer dans les documents et les formulaires.

Plusieurs participants ont exprimé leur inquiétude face à la place croissante qu'occupent les services numériques, soulignant des obstacles majeurs pour les personnes qui n'ont pas accès à Internet, les connaissances numériques ou la capacité d'utiliser les plateformes en ligne. Par exemple, la maladie de Parkinson peut nuire à la coordination des mains, rendant la navigation numérique difficile. D'autres ont exprimé leur frustration d'être dirigés vers les services numériques, sachant qu'ils avaient besoin d'autres formes de soutien. De plus, la technologie d'assistance, comme le clavier ou

les options vocales, a été mentionnée par certains comme étant coûteuse ou difficile à apprendre.

Ces défis soulignent le besoin d'offrir diverses options, y compris davantage de services en personne ou des options papier. Quant à ceux et celles qui utilisent les services numériques, les participants ont souligné la nécessité d'avoir d'autres formats accessibles, comme des vidéos en langue des signes, et de s'assurer que les pages Web de l'ARC respectent les lignes directrices sur l'accessibilité. Les participants ont fortement encouragé l'utilisation continue d'un langage clair et simple afin qu'ils puissent comprendre l'information plus facilement.

4.2.5 Crédit d'impôt pour personnes handicapées

De nombreux participants ont parlé du crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) lors des séances. Ils ont mentionné que les formulaires de demande de CIPH sont longs, peu clairs et manquent de directives, et que cela les forçait à demander de l'aide ou les décourageait complètement de les remplir. Ils trouvaient également les critères d'admissibilité confus et ont noté qu'ils ne reflètent pas tous les handicaps, en particulier les handicaps épisodiques ou non visibles.

Le processus de demande de CIPH a souvent été décrit comme lourd et difficile à suivre seul. Certains candidats se tournent vers des promoteurs fiscaux ou des conseillers pour obtenir de l'aide afin de remplir une demande de CIPH; ces services peuvent être coûteux et retiennent parfois plus du tiers du remboursement du demandeur. Plusieurs participants ont exprimé le besoin d'un soutien spécialisé de l'ARC pour aider les personnes à comprendre les critères d'admissibilité, à préparer les formulaires et les documents et à gérer les communications de suivi. Ils ont également exprimé des préoccupations concernant la nécessité de soumettre une nouvelle demande pour obtenir le crédit, surtout en cas d'invalidité à vie.

Les participants dont le CIPH a été approuvé ignoraient souvent que la lettre de l'ARC est une preuve officielle du statut du CIPH et doit être conservée. D'autres participants ont connu des retards ou se sont vu refuser leur demande même s'ils avaient, selon eux, des handicaps évidents. Ils ont exprimé leur frustration face au manque d'information et au langage complexe des lettres de décision. Certains participants ont aussi mentionné que les lettres de l'ARC n'expliquent pas clairement les raisons du refus et qu'il est donc difficile de faire appel.

Certaines personnes ont parlé des difficultés liées à l'exigence pour les professionnels de la santé d'attester le handicap et au fait que d'autres professionnels qualifiés n'étaient pas toujours reconnus pour attester du handicap. Si les médecins peuvent diagnostiquer des problèmes de santé, ils ne savent pas forcément comment évaluer les effets de ces problèmes sur la vie quotidienne ou en fonction des critères

d'admissibilité au CIPH. Des participants ont indiqué que certains professionnels de la santé hésitaient à appuyer les demandes ou refusaient tout simplement de remplir les formulaires. Un participant a toutefois raconté un exemple positif où un médecin s'est efforcé de mieux comprendre la situation de son patient avec le soutien d'un travailleur social. Cela a aidé le patient à obtenir le CIPH.

Enfin, le coût de l'obtention des documents médicaux pour appuyer la demande de CIPH a été invoqué comme un obstacle. Des participants ont déclaré devoir payer des frais élevés pour que des médecins remplissent les formulaires requis ou pour des évaluations, comme des diagnostics d'autisme. Ils ont ajouté que ces montants sont inabordables pour de nombreuses personnes et ont exprimé une inquiétude croissante, car le CIPH devient une condition préalable pour obtenir d'autres prestations et soutiens financiers.

Pour réduire leur fardeau, les participants ont recommandé d'améliorer les documents d'orientation et les ressources, la communication et la transparence, ainsi que le soutien tout au long du processus.

4.3 Consultations internes

Cette section résume les résultats des consultations avec les employés de l'ARC appartenant au Réseau des personnes en situation de handicap.

4.3.1 Naviguer dans les processus d'adaptation

De nombreux participants ont décrit le processus d'adaptation comme étant complexe. Ils doivent passer par plusieurs niveaux d'approbation, subissent des retards importants et doivent satisfaire de nombreuses exigences concernant les documents médicaux. Les employés comme les fournisseurs de soins de santé considèrent les longs formulaires d'évaluation comme un fardeau. La frustration de devoir constamment divulguer son handicap a aussi été exprimée, surtout lorsque les rôles ou les gestionnaires changent.

De plus, certaines personnes estimaient que les processus actuels reflétaient une vision dépassée du handicap qui met l'accent sur les limites plutôt que sur la façon dont on peut permettre à l'employé de participer pleinement en milieu de travail. Elles ont ajouté que les handicaps cognitifs et neurologiques sont généralement mal compris, ce qui fait qu'il est plus difficile de répondre aux besoins en matière de communication.

Les participants ont recommandé les améliorations suivantes :

- adopter le passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada afin qu'il soit moins nécessaire de communiquer à répétition les mêmes renseignements;

- permettre aux gestionnaires directs d'approuver les demandes et éliminer le besoin d'obtenir des billets médicaux;
- mettre en place des moyens de fournir des commentaires sur le processus d'adaptation.

4.3.2 Favoriser la sensibilisation et l'inclusion

De nombreux participants ont décrit un manque de sensibilisation envers les handicaps, ce qui contribue à la stigmatisation et ne les encourage pas à demander du soutien. Ils ont souligné la nécessité d'un changement culturel qui favorise la dignité, l'équité et une participation significative pour tous les employés.

Plusieurs participants ont recommandé une formation obligatoire sur l'accessibilité pour tous les employés, avec des cours supplémentaires pour les gestionnaires et les cadres axés sur le leadership inclusif et l'obligation d'adaptation. Ils ont également proposé des campagnes de sensibilisation et des activités qui normalisent les conversations sur le handicap et contribuent à réduire la stigmatisation au sein de l'organisation.

De plus, certains participants ont noté que certaines pratiques de dotation, comme les évaluations de simulation en situation de stress, ne sont pas conçues pour les personnes en situation de handicap et peuvent créer des désavantages. Ils ont recommandé de moderniser les outils d'évaluation, d'offrir et de fournir constamment des mesures d'adaptation et de concevoir des processus de dotation qui reflètent les besoins diversifiés.

4.3.3 Obstacles numériques et physiques

L'accessibilité numérique et physique est une préoccupation majeure. Certains participants ont mentionné que de nombreux outils et plateformes numériques ne sont pas accessibles et que l'accès limité à la technologie d'assistance réduit la capacité des employés à travailler efficacement. Les obstacles physiques dans les bâtiments, comme l'absence d'ouvre-portes automatiques, des lecteurs de clés inaccessibles et une signalisation inadéquate, demeurent des défis.

En réponse à cela, les améliorations suivantes ont été proposées :

- adopter des formats plus accessibles pour les documents et le matériel de formation;
- effectuer des essais d'accessibilité dès le début afin d'éviter que des produits ou des services ne soient développés dans un format inaccessible;
- améliorer l'accessibilité des bâtiments.

4.3.4 Construire une ARC plus accessible

Plusieurs participants ont exprimé des préoccupations quant au fait que les changements importants en cours dans l'ensemble de l'environnement opérationnel, y compris les efforts pour recentrer les dépenses gouvernementales, ralentissent les progrès vers l'objectif de l'ARC de devenir pleinement accessible. Ils ont exprimé leur frustration face aux contraintes de financement qui ont réduit l'accès à la technologie d'assistance et à la formation, et ont souligné la nécessité d'investir durablement dans l'accessibilité.

Certains participants ont recommandé de mettre en place un secteur dédié à l'accessibilité au sein de l'ARC pour superviser les initiatives d'accessibilité, assurer la cohérence des directives et offrir une meilleure visibilité sur les améliorations en cours. Ils ont également souligné l'importance d'écouter les personnes en situation de handicap et d'apprendre d'elles, car leur expérience de vie est essentielle pour concevoir des systèmes inclusifs et éviter les obstacles imprévus. Ils ont recommandé de veiller à ce que les personnes en situation de handicap soient continuellement impliquées dans les discussions sur la planification de l'accessibilité et les politiques qui y sont liées.

4.4 Recherches supplémentaires réalisées en 2024 concernant l'accessibilité

Cette section résume les résultats d'autres recherches et consultations menées au cours de la dernière année auprès de clients de l'ARC qui s'identifiaient comme des personnes en situation de handicap. Bien que ce travail n'ait pas été spécialement entrepris pour guider le plan, ces expériences vécues ont été partagées à l'ARC et ont été très utiles pour déterminer les obstacles.

4.4.1 Résultats du sondage de sortie du portail Mon dossier

L'ARC continue de recueillir des commentaires grâce au sondage de sortie du portail Mon dossier afin de mieux comprendre les expériences et les besoins des utilisateurs qui s'identifient comme personnes en situation de handicap. Selon les données des sondages de 2025, les répondants qui se sont identifiés comme des personnes en situation de handicap ont déclaré des niveaux de satisfaction globale semblables à l'égard de Mon dossier par rapport à ceux qui n'ont pas indiqué être des personnes en situation de handicap (83 % par rapport à 87 %).

Les problèmes particuliers que les répondants en situation de handicap ont signalés comprennent :

- des problèmes lors de la connexion ou de la vérification de l'identité sur le portail;
- de la difficulté à naviguer dans les pages et à trouver de l'information;
- un sentiment d'anxiété et d'être submergé par trop d'information;
- de la difficulté à lire, à assimiler et à comprendre l'information et les instructions;
- des fonctionnalités d'accessibilité limitées, comme les options de contraste et la possibilité d'agrandir le texte;
- de la difficulté à comprendre les processus et les exigences complexes;
- des problèmes techniques, tels que des temps de chargement lents et des erreurs système;
- un manque d'options de soutien accessibles quand ils ont besoin d'aide.

Pour aider à surmonter ces obstacles, les répondants au sondage ont suggéré que l'ARC prenne les mesures suivantes :

- améliorer l'interface utilisateur pour faciliter et clarifier la navigation;
- fournir des mises à jour plus claires sur l'état des demandes;
- obtenir de meilleurs outils pour aider les utilisateurs à suivre l'état de leur demande;
- améliorer les fonctions d'accessibilité, dont des options à fort contraste, la possibilité d'agrandir le texte et un langage plus simple;
- élargir les options de soutien pour qu'il soit plus facile d'obtenir de l'aide de l'ARC;
- simplifier les processus pour des demandes particulières, comme le CIPH.

5.0 Rétroaction

La rétroaction est un moyen important pour l'ARC d'apprendre, d'évaluer et d'améliorer l'accessibilité des programmes et des services qu'elle offre. Grâce à la rétroaction sur l'accessibilité, nous pouvons nous adapter aux préoccupations des clients et offrir les meilleures expériences possibles aux clients et aux employés de l'ARC en situation de handicap.

Dans ce contexte, la **rétroaction sur l'accessibilité** fait référence aux commentaires dont nous font part les clients ou les employés par l'un des moyens établis pour soumettre de la rétroaction sur l'accessibilité concernant leurs expériences d'utilisation des produits, des services ou des espaces de l'ARC. L'ARC reçoit de la rétroaction sur l'accessibilité à la fois de l'interne et de l'externe, y compris de clients, d'employés, de députés et d'organismes sans but lucratif. Ces perspectives et expériences variées nous fournissent des renseignements précieux qui guident nos efforts visant à cerner, à aborder et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Nous examinons la rétroaction au cas par cas. Après avoir examiné la rétroaction, nous l'envoyons aux experts en la matière du bon secteur de programme afin d'aborder et de résoudre les problèmes efficacement.

5.1 Rétroaction du grand public

Notre Programme de rétroaction sur les services est la principale méthode que le public utilise pour [soumettre une rétroaction sur l'accessibilité](#) concernant nos programmes et nos services. Entre le 1er octobre 2024 et le 30 septembre 2025, nous avons reçu 462 cas liés à l'accessibilité dans le cadre de ce programme. La rétroaction que nous recueillons nous donne des renseignements pratiques pour aider à éliminer les obstacles à l'accessibilité auxquels nos clients font face.

Figure 1 : Cas d'accessibilité par mode de soumission, du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025. Les données utilisées dans les rapports sur l'accessibilité intègrent les cas actifs de rétroaction sur les services. Veuillez noter que les chiffres et les statistiques sont susceptibles de changer et peuvent varier à mesure que les dossiers sont résolus.

Modes de soumission

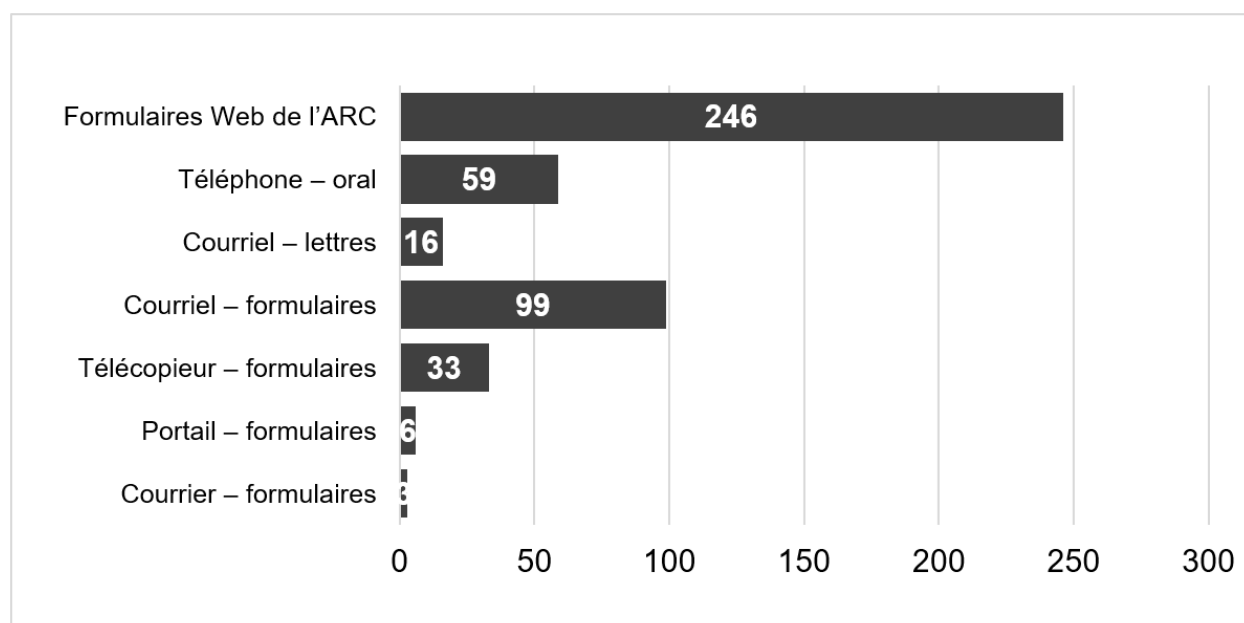
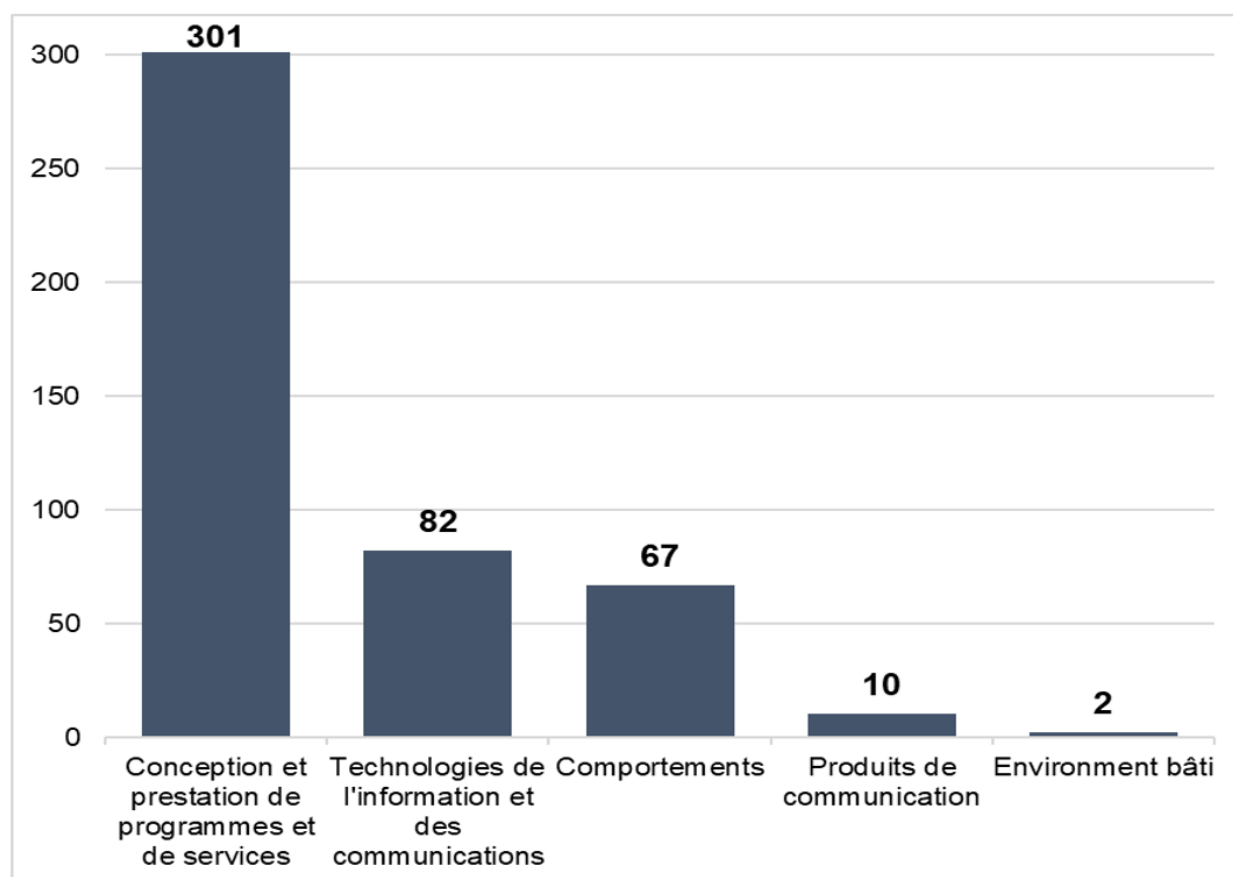


Figure 1 : Cas d'accessibilité par mode de soumission, du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025.

- Formulaires Web de l'ARC : 246
- Téléphone – oral : 59
- Courriel – lettres : 16
- Courriel – formulaires : 99
- Télécopieur – formulaires : 33
- Portail – formulaires : 6
- Courrier – formulaires : 3

Figure 2 : Cas d'accessibilité par type d'obstacles du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025. Les données utilisées dans les rapports sur l'accessibilité intègrent les cas actifs de rétroaction sur les services. Veuillez noter que les chiffres et les statistiques sont susceptibles de changer et peuvent varier à mesure que les dossiers sont résolus.

Obstacles cernés



Description de l'image : Cas d'accessibilité par type d'obstacles du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025.

- Obstacles à la conception et à la prestation de programmes et de services : 301
- Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications : 82
- Obstacles comportementaux : 67
- Obstacles liés aux produits de communication : 10
- Obstacles liés à l'environnement bâti : 2

Description des types d'obstacles

- **Conception et prestation de programmes et de services** : Les obstacles liés à la conception et à la prestation de programmes et de services, qu'ils soient internes ou externes, comprennent les politiques, les procédures et les pratiques qui empêchent les personnes de participer pleinement à une situation.
- **Technologie de l'information et des communications** : Ces obstacles comprennent les lacunes dans la fonctionnalité, la facilité d'utilisation ou la fiabilité des solutions de la technologie de l'information (TI) de l'ARC. L'environnement numérique doit être accessible et utilisable par tous les employés et les clients de l'ARC.
- **Obstacles comportementaux** : Les obstacles comportementaux sont des comportements, des perceptions et des suppositions qui peuvent être perçus comme étant discriminatoires.
- **Produits de communication** : Ces obstacles comprennent les cas où les documents publiés sont imprécis, inutilisables, désuets, trompeurs ou incompatibles avec la technologie d'assistance. Les documents publiés comprennent des pages Web, des lettres et des formulaires.
- **Environnement bâti** : L'environnement bâti désigne tous les immeubles occupés par l'ARC. Les obstacles liés à l'environnement bâti ont trait à la façon dont les employés utilisent les espaces de travail physiques et dont le public accède à ces immeubles, au besoin.
- **Autres obstacles** : Cette catégorie concerne les obstacles qui ne font pas partie des options précédentes.

Lors de l'analyse des cas de rétroaction sur l'accessibilité de cette année, trois thèmes généraux sont ressortis et ces thèmes sont très similaires à ceux des consultations de l'ARC.

Tout d'abord, il est encore difficile pour de nombreux clients de communiquer avec l'ARC. Ils ont déclaré avoir de longs temps d'attente lorsqu'ils tentaient de communiquer avec les agents des centres d'appels et qu'ils faisaient de multiples appels afin de résoudre leurs problèmes. Certains clients ont également déclaré avoir été redirigés et avoir reçu de l'information inexacte. Par conséquent, il leur était difficile d'accomplir les tâches prévues. D'autres ont signalé un manque d'empathie qui aggrave les difficultés auxquelles ils font face lorsqu'ils communiquent avec l'ARC.

Certains clients ont déclaré avoir besoin d'appeler plusieurs fois pour effectuer la tâche prévue parce qu'ils devaient faire un suivi de leurs dossiers ou parce qu'il leur manquait des renseignements ou que ceux-ci n'étaient pas clairs lors de leur appel précédent. Lorsqu'ils faisaient plusieurs appels, différents agents du centre d'appels de l'ARC

pouvaient leur fournir des renseignements contradictoires, ce qui obligeait les clients à déterminer quels conseils s'appliquaient vraiment à leur cas particulier.

Certains clients ont également indiqué qu'ils avaient souvent de la difficulté à comprendre la correspondance et les communications de l'ARC. Par exemple, certains clients ont indiqué avoir de la difficulté à comprendre les programmes de l'ARC. Cela fait qu'ils ne demandent pas des prestations auxquelles ils sont admissibles, entraîne des retards dans le traitement et occasionne une confusion générale au sujet de leurs obligations fiscales.

Deuxièmement, les clients ont indiqué qu'ils avaient eu de la difficulté à demander des prestations et des crédits en raison d'instructions ou de processus qui manquent de clarté. La rétroaction sur le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) a révélé des difficultés à naviguer dans le processus de demande, à remplir des formulaires et à transférer des crédits aux membres admissibles de la famille. Les clients ont aussi mentionné des délais de la part de l'ARC dans le traitement des demandes de CIPH. Ces délais sont particulièrement problématiques lorsque des déclarations de revenus d'une année précédente ont besoin de redressement, ce qui peut entraîner des délais importants, prolongeant ainsi le temps total de traitement. Les clients ont souligné la nécessité d'améliorer la communication au sujet des demandes de crédit d'impôt pour personnes handicapées, notamment en expliquant clairement pourquoi une demande est refusée et comment corriger les causes du refus.

Troisièmement, les clients continuent de demander plus d'options pour accéder aux comptes et aux services de l'ARC, authentifier leur identité et autoriser des représentants. Certains clients ont signalé avoir de la difficulté à obtenir ou à récupérer l'accès à leurs comptes après des tentatives infructueuses de vérification de sécurité ou d'autorisation de leurs représentants. De plus, les clients qui n'ont pas accès à Internet ont de la difficulté à interagir avec l'ARC.

Les clients ont exprimé le besoin de tenir compte des cas où les personnes de soutien vivent dans un endroit différent de la personne qu'elle soutienne, ou lorsque les personnes de soutien les aident à regagner l'accès à Mon Dossier. Il y a aussi des cas où le compte des clients est verrouillé parce qu'ils requièrent l'aide d'une personne de soutien pour traduire ou comprendre l'information, ce que l'ARC peut traiter comme une activité suspecte. Cela crée une situation où le titulaire du compte doit :

- se réauthentifier en ligne, ce qui ajoute du stress parce qu'il doit accomplir ce processus par lui-même, même s'il a besoin de soutien;
- mettre fin à l'appel, ne recevant ainsi pas ce dont il a besoin de l'ARC;
- tenter de répondre à l'appel par lui-même, ce qui entraîne des malentendus, de l'anxiété et de la confusion.

Les clients ont suggéré que l'ARC permette aux personnes de soutien d'être à distance afin qu'elles puissent aider les clients à comprendre et à remplir plus efficacement leurs obligations fiscales tout en respectant le protocole de sécurité. Les clients ont également suggéré que l'ARC offre diverses façons d'accéder à des comptes et à des services qui ne dépendent pas de la technologie.

Sur une note positive, certains clients ont fait part de leurs commentaires en remerciant les agents de l'ARC qui se sont surpassés pour aider les clients à accomplir leurs tâches. Ces clients étaient heureux d'avoir un agent compatissant, patient, bien informé et dévoué à la prestation de services exceptionnels tout en comprenant leurs besoins en matière d'accessibilité. Les clients ont indiqué que ces agents avaient pris le temps de les comprendre, puis qu'ils avaient adapté leur service pour mieux les guider tout au long du processus, clarifier les malentendus et résoudre les problèmes.

5.2 Rétroaction des employés de l'ARC

L'ARC recueille également la rétroaction directement des employés en situation de handicap. Les employés de l'ARC peuvent fournir leur rétroaction de façon informelle à leur équipe de gestion ou au moyen d'une nouvelle méthode pour transmettre leur rétroaction directement aux commissaires. La rétroaction est essentielle pour faire de l'ARC un milieu de travail entièrement accessible. Un examen des renseignements provenant des divers mécanismes internes de rétroaction a révélé les besoins suivants.

L'ARC a reçu des commentaires selon lesquels elle a besoin d'un processus d'adaptation simplifié qui offre du soutien personnalisé axé sur l'élimination des obstacles à l'accessibilité. Les employés ont signalé qu'il y a trop de formalités administratives, pas de soutien personnalisé et que le processus est trop compliqué, ce qui amène certains employés à éviter complètement de demander des mesures d'adaptation. D'autres ont suggéré que les demandes de mesures d'adaptation soient traitées selon trois catégories : à court terme, à long terme et permanente. Ils ont également suggéré que l'ARC organise et traite les demandes par niveau de priorité afin qu'elle puisse les régler sans un long processus d'approbation.

Certains employés ont également souligné que l'ARC a besoin de directives centralisées sur l'accessibilité pour mieux aider les employés à comprendre comment appliquer les principes d'accessibilité dans le cadre de leurs rôles et de leurs responsabilités. Ils ajoutent que le fait de ne pas avoir de directives centralisées en place a entraîné des incohérences à l'échelle de l'ARC quant à la façon dont l'accessibilité est appliquée, ce qui rend difficile pour certaines équipes de savoir si elles font bien les choses. Cela a également amené des employés à effectuer leur propre recherche pour savoir comment appliquer les principes d'accessibilité à leurs tâches quotidiennes.

L'ARC a besoin d'espaces et d'installations entièrement accessibles pour veiller à ce que toutes les personnes, peu importe leur capacité, puissent les utiliser, y être et s'y déplacer en toute sécurité. Certains employés ont indiqué qu'il manque des toilettes accessibles à tous ainsi que des affiches tactiles pour les toilettes dans les espaces de l'ARC. Les employés ont suggéré à l'ARC de combler ces lacunes et d'installer des espaces tranquilles et des espaces ayant différents éclairages pour tenir compte des sensibilités au son et à la lumière.

La rétroaction a également soulevé que l'ARC a besoin d'un plus vaste éventail de logiciels, de matériel et d'outils facilement accessibles en considérant les contextes opérationnels particuliers pour aider les employés en situation de handicap à s'acquitter pleinement de leurs tâches. Les employés continuent de demander une formation pratique pour leurs produits de technologie adaptative. Pour répondre à leurs besoins, ils ont demandé que l'ARC élargisse les groupes de soutien par les pairs et établisse un mécanisme qui leur permettra d'obtenir une formation. Les employés ont également exprimé des difficultés de lisibilité de la police dans la correspondance générée par certains systèmes et applications, ce qui fait ressortir la nécessité que les communications internes soient correctement formatées pour les lecteurs de technologies adaptatives.

Enfin, certains employés ont souligné que l'ARC a besoin de plus de formation sur l'accessibilité et d'occasions d'apprentissage pour accroître la sensibilisation à l'accessibilité en milieu de travail. Ils ont suggéré que l'ARC fasse la promotion des ressources existantes sur l'accessibilité, qu'elle augmente le nombre de documents éducatifs disponibles et qu'elle crée davantage d'occasions de dialogue ouvert sur l'accessibilité.

6.0 Secteurs assujettis à la Loi canadienne sur l'accessibilité

Cette section présente les obstacles que le plan d'accessibilité de l'ARC de 2026–2028 cible ainsi que les mesures prévues pour les éliminer. Même si le plan présente nos mesures prioritaires pour éliminer les obstacles à l'accessibilité, nous travaillons aussi à rendre l'ARC sans obstacle par des mesures continues au quotidien.

Au fur et à mesure que les mesures sont achevées, l'ARC consultera les personnes en situation de handicap pour réévaluer si l'ARC a bien éliminé les obstacles indiqués dans ce plan.

6.1 Emploi

Les mesures de la section Emploi amélioreront la manière dont nous recrutons, maintenons en poste et promouvons des personnes ayant des incapacités visibles et non visibles.

Obstacle 1 : Les gestionnaires et les superviseurs de l'ARC ont une compréhension limitée de ce que signifie l'accessibilité dans un contexte de dotation, ce qui entraîne souvent des processus de dotation inaccessibles aux personnes en situation de handicap.

Mesure 1 : Nous inclurons davantage de facteurs liés à l'accessibilité dans l'examen cyclique des instruments de politique d'entreprise (IPE) portant sur la dotation. Nous allons aussi élaborer du contenu d'apprentissage pour sensibiliser les gestionnaires aux responsabilités en matière d'accessibilité présentées dans ces IPE. Nous allons ainsi :

- ajouter davantage de contenu sur l'accessibilité aux IPE relatifs à la dotation d'ici la date limite de révision du cycle de septembre 2027;
- offrir du contenu d'apprentissage bilingue aux gestionnaires dans toutes les directions générales et régions d'ici le 31 mars 2028.

Échéancier : Mars 2028

Obstacle 2 : Le processus d'adaptation pour une blessure, une maladie, un problème de santé ou un handicap est considéré comme complexe et long. Les employés et les gestionnaires ne connaissent pas bien le soutien dont ils peuvent bénéficier pendant le processus d'adaptation.

Mesure 2 : Nous deviendrons plus efficaces grâce à notre processus de soutien aux mesures d'adaptation en milieu de travail et mettrons en place des méthodes pour réduire les délais de réponse des processus d'adaptation en milieu de travail. Nous allons ainsi :

- réviser les documents du [Projet d'amélioration des mesures d'adaptation](#) ainsi que nos processus d'adaptation en milieu de travail afin de déterminer comment être plus efficaces;
- réduire les délais de réponse pour les demandes d'adaptation;
- établir des méthodes pour mesurer le rendement du processus révisé afin de déterminer quels changements nous devrions apporter à l'avenir pour continuer à nous améliorer, selon le besoin.

Échéancier : Mars 2028

Mesure 3 : Nous continuerons d'encourager l'utilisation de la version Word du passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Nous évaluerons également les considérations clés pour prendre une décision à savoir si l'ARC devrait utiliser la nouvelle version numérique publiée sur le portail des applications du Secrétariat du Conseil du Trésor (PAS).

Échéancier : Décembre 2026

Obstacle 3 : Les handicaps visibles et invisibles peuvent être mal compris, stigmatisés et reconnus de manière inégale, ce qui peut entraîner des préjugés.

Mesure 4 : Pour normaliser les conversations sur les handicaps et réduire la stigmatisation, nous inviterons les leaders à s'identifier comme des personnes en situation de handicap et à raconter leurs histoires aux employés afin de promouvoir l'inclusivité. Nous aurons recours à des campagnes de sensibilisation et à des événements organisés selon les dates commémoratives, comme le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap. Nous allons ainsi :

- identifier des leaders prêts à raconter leurs histoires sur leurs handicaps afin de promouvoir l'inclusivité;
- suivre les impacts et les progrès grâce à des indicateurs sur l'inclusion et le sentiment d'appartenance pour les personnes en situation de handicap dans le cadre de mesure du rendement en matière d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI).

Échéancier : Mars 2028

Obstacle 4 : Les changements dans les politiques, comme la nouvelle exigence de bilinguisme CBC pour les postes de supervision d'employés dans les régions bilingues, peuvent constituer des obstacles pour les personnes en situation de handicap, freinant leur progression professionnelle.

Mesure 5 : Nous formerons les conseillers en ressources sur l'exemption pour motifs médicaux de répondre aux exigences linguistiques pour les nominations permanentes des personnes en situation de handicap. Nous communiquerons davantage les outils accessibles pour l'apprentissage d'une langue seconde aux employés et aux gestionnaires et les soutiendrons dans les demandes de mesures d'adaptation pour la Formation linguistique en seconde langue officielle (FLSLO) et l'évaluation de langue seconde (ELS). Nous allons ainsi :

- concevoir des produits pour faire connaître l'exemption pour motifs médicaux pour les personnes en situation de handicap;
- promouvoir les outils accessibles pour l'apprentissage d'une langue seconde et les mesures d'adaptation pour la FLSLO et l'ELS;
- surveiller l'utilisation des produits de sensibilisation.

Échéancier : Mars 2027

Mesure 6 : Nous chercherons à utiliser des évaluations standardisées justes, accessibles et inclusives dans les processus de dotation en travaillant avec les fournisseurs de services d'évaluation et le Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) afin de mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité et les améliorations possibles. Nous allons ainsi :

- réviser les évaluations standardisées pour nous assurer qu'elles sont accessibles et inclusives en collaboration avec les fournisseurs de services d'évaluation afin d'atténuer ou d'éliminer les obstacles identifiés;
- consulter le RPSH afin de mieux comprendre les obstacles que rencontrent les personnes en situation de handicap durant les évaluations;
- mettre à jour les directives sur les mesures d'adaptation pour les évaluations dans les processus de dotation afin de mieux refléter le modèle social, plutôt que le modèle médical.

Échéancier : Décembre 2028

6.2 Environnement bâti 6.2

L'environnement bâti correspond à tous les immeubles que l'ARC occupe et à la façon dont le personnel utilise les espaces de travail et dont le public accède à ces immeubles.

Obstacle 5 : Certains espaces de bureau ne répondent pas adéquatement à tous les besoins d'adaptation des employés.

Mesure 7 : Nous allons améliorer les solutions d'adaptation qui réduisent les obstacles physiques, auditifs et visuels. Nous mènerons un projet pilote de solutions d'adaptation améliorées et mettrons en œuvre des stratégies ciblées pour surmonter les obstacles à l'accessibilité que nous aurons repérés. De plus, nous évaluerons l'efficacité des stratégies mises en œuvre pour améliorer l'accessibilité et en rendrons compte. Pour mesurer nos progrès, nous surveillerons :

- le ratio moyen d'utilisateurs quotidiens et de postes de travail totaux dans les zones d'adaptation améliorées;
- le pourcentage de documents convertis en format accessible au sujet de e-Conciergerie et de l'entente sur les biens et services immobiliers (EBSI);
- le nombre de bureaux réglables d'une année à l'autre.

Échéancier : Définir des solutions et des stratégies d'adaptation d'ici décembre 2027 et terminer ce travail d'ici décembre 2028.

Obstacle 6 : La signalisation n'est pas suffisante pour permettre de s'orienter dans les espaces de l'ARC.

Mesure 8 : Nous veillerons à ce qu'il y ait une signalisation en braille pour identifier toutes les salles de bain dans tous les espaces de l'ARC. Nous explorerons aussi la possibilité d'ajouter de nouvelles technologies pour aider les gens à s'orienter dans les espaces de l'ARC. Ces technologies comprennent les codes QR (codes à réponse rapide), les étiquettes de communication en champ proche et l'identification par radiofréquence (IRF). Nous nous engageons :

- à installer 86 panneaux en braille dans les immeubles de l'ARC;
- à rédiger un rapport qui indiquera si l'ARC sera en mesure d'utiliser des codes QR, des étiquettes de communication en champ proche et l'IRF comme solutions pour permettre aux gens de s'orienter dans ses espaces.

Échéancier : Installer la signalisation en braille d'ici mars 2026 et achever le rapport d'ici décembre 2028.

6.3 Technologies de l'information et des communications

La section technologies de l'information et des communications (TIC) visent à créer un environnement numérique sans obstacle auquel tous les employés et les clients de l'ARC peuvent accéder et utiliser.

Obstacle 7 : Les solutions dynamiques des TIC destinées aux employés et au public ne sont pas accessibles à tous les utilisateurs.

Mesure 9 : Nous ajouterons des cadres de point de contrôle du projet pour l'accessibilité dans les répertoires de solutions de technologie de l'information (TI), mettrons à jour le processus de certification des logiciels afin d'y inclure les évaluations d'accessibilité, élaborerons un énoncé d'accessibilité avec des lignes directrices pour les solutions de TI et veillerons à inclure les personnes en situation de handicap dans le processus, dans la mesure du possible.

Échéancier : Décembre 2028

Mesure 10 : Nous ajouterons des règles de tests automatisés d'accessibilité dans le développement informatique (circuit de livraison de DevSecOps) afin de déterminer les problèmes d'accessibilité de base de l'ARC. Lorsque ces règles seront établies, nous élaborerons régulièrement des rapports sur la conformité des projets aux règles d'accessibilité et communiquerons les résultats aux propriétaires des projets et à la haute direction. Nous allons surveiller :

- le pourcentage de projets que nous aurons désignés comme enfreignant les règles d'accessibilité;
- la réduction des contraventions aux règles d'accessibilité que le circuit de livraison de DevSecOps détecte;
- le pourcentage d'infractions aux règles d'accessibilité résolues dans les délais recommandés en fonction de l'importance des problèmes.

Échéancier : Ajouter des règles sur les tests d'accessibilité dans les circuits de développement d'ici décembre 2026. Générer des rapports de conformité d'ici décembre 2027.

Mesure 11 : Nous augmenterons l'utilisation des outils existants de test d'accessibilité disponibles à l'ARC. Nous offrirons des séances de formation sur les tests

d'accessibilité avec nos partenaires (Services partagés Canada, École de la fonction publique du Canada et plateformes de formation tierces). Nous mettrons également en œuvre des programmes de formation sur le développement de l'accessibilité dans le cadre de partenariats, notamment avec le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA). Nous surveillerons les progrès grâce :

- au pourcentage d'employés des TI qui auront activement demandé et utilisé des outils de test d'accessibilité;
- au pourcentage d'employés des TI qui auront suivi des formations sur l'accessibilité par divers moyens.

Échéancier : Augmenter l'utilisation des outils existants de tests d'accessibilité d'ici décembre 2026. Offrir des séances de sensibilisation à l'accessibilité et de formation sur les tests d'ici décembre 2028.

Mesure 12 : Mesure 12 : Nous collaborerons avec le programme AATIA de Services partagés Canada pour renforcer l'offre de technologies adaptatives, y compris la bibliothèque de prêt et les programmes de formation. Nous travaillerons également avec le programme d'AATIA pour explorer d'autres améliorations au processus d'adaptation en milieu de travail, en mettant l'accent sur l'amélioration de la prestation des services. Nous allons ainsi :

- suivre le nombre d'employés de l'ARC qui utilisent les différents services du programme d'AATIA;
- surveiller le nombre d'employés de l'ARC qui déclarent être satisfaits des services offerts par le programme d'AATIA.

Échéancier : Travailler avec le programme d'AATIA pour améliorer les offres de technologies adaptatives d'ici décembre 2026 et explorer des améliorations au processus d'adaptation en milieu de travail d'ici décembre 2027.

6.4 Communications

Les communications autres que les TIC sont axées sur l'application du langage, l'envoi de lettres et la communication avec le public.

Obstacle 8 : Certains documents de communication internes et publics ne sont pas écrits en langage clair et simple ou n'ont pas d'options accessibles.

Mesure 13 : Nous utiliserons un langage clair et simple dans les communications publiques en priorisant les contenus et les services très consultés, tels que les publications sur l'impôt et les prestations, lors de notre revue du langage clair et simple dans les produits de communication. Nous surveillerons les progrès en mesurant :

- le pourcentage de communications internes et publiques que nous avons revues et révisées pour assurer la clarté du langage;
- les cotes de lisibilité (par exemple, Flesch-Kincaid) des communications révisées;
- la clarté et l'accessibilité des communications tant pour les employés de l'ARC que pour le public.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 9 : Certains formulaires et certaines pages Web de l'ARC ne sont pas accessibles, ce qui rend difficile pour les personnes en situation de handicap de naviguer sur le site Web de l'ARC et de remplir les formulaires d'impôt.

Mesure 14 : Nous veillerons à ce que nos pages et formulaires couramment utilisés soient faciles à utiliser pour les personnes en situation de handicap. Nous allons ainsi améliorer leur lisibilité, simplifier leur navigation et améliorer leur compatibilité avec les technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran et la navigation par clavier seulement. Nous allons mesurer :

- le pourcentage de formulaires couramment utilisés que nous aurons révisés et mis à jour pour répondre aux normes d'accessibilité;
- la réduction du nombre de problèmes d'accessibilité signalés par rapport à l'utilisabilité des formulaires (par exemple, compatibilité avec les lecteurs d'écran);
- les cotes de satisfaction provenant des tests d'accessibilité ou des sondages de rétroaction;
- le nombre d'améliorations de l'accessibilité et de l'utilisabilité que nous aurons mises en œuvre, telles que des rajustements de la mise en page, une navigation simplifiée et une meilleure compatibilité avec les technologies d'assistance.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 10 : Ce ne sont pas tous les documents internes qui sont accessibles.

Mesure 15 : Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité de nos documents internes, tels que les messages pour tout le personnel, les documents de présentation, la formation locale, le contenu du site de communications de SharePoint et les documents de réunion. Nous prendrons des mesures pour que les employés soient formés à l'aide des ressources disponibles sur la création de documents accessibles. Nous allons ainsi :

- prendre des mesures pour vérifier que les documents internes n'ont pas d'obstacles d'accessibilité avant leur distribution ou leur utilisation;
- analyser les commentaires des employés afin de déterminer les effets continus de l'obstacle.

Échéancier : Décembre 2028

6.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations fait référence à la façon dont l'ARC acquiert et achète des biens, des services ou d'autres éléments.

Obstacle 11 : Les connaissances en matière d'accessibilité dans les achats et les contrats de l'ARC sont limitées, ce qui mène à des cas où les considérations en lien avec l'accessibilité ne sont pas pleinement appliquées.

Mesure 16 : Nous mettrons en œuvre des campagnes ciblées d'information et de sensibilisation pour promouvoir la Directive sur la responsabilité sociale d'entreprise en matière d'approvisionnement et de gestion des biens. Cette nouvelle directive présente des rôles et des responsabilités conçus pour intégrer l'accessibilité dans les achats planifiés faisant partie des contrats de l'ARC pour des biens et des services. Nous mesurerons les progrès en surveillant :

- le nombre de participants ayant assisté aux séances d'information;
- le pourcentage des participants qui ont assisté aux séances d'information et rapportent une augmentation de leur confiance et de leur aisance à appliquer les considérations en lien avec l'accessibilité dans les approvisionnements planifiés;
- le nombre d'interactions que les employés ont (clics et visionnements) avec du matériel promotionnel.

Échéancier : Novembre 2028

Mesure 17 : Nous élaborerons et mettrons en œuvre un processus d'examen formel et obligatoire pour certains achats planifiés afin de garantir qu'ils incluent les considérations en lien avec l'accessibilité. Pour cette mesure, nous définirons les paramètres et les critères spécifiques qui détermineront quels achats seront soumis à cet examen obligatoire. Nous mesurerons les progrès en surveillant :

- le pourcentage des contrats examinés dans le cadre du processus d'examen obligatoire;

- le pourcentage des achats examinés dans lesquels les critères d'accessibilité ont été intégrés avec succès à la suite de l'examen;
- le pourcentage d'augmentation des contrats attribués qui intègrent les exigences d'accessibilité.

Échéancier : Communiquer le nouveau processus d'examen obligatoire et la portée aux autorités contractantes d'ici août 2026 et commencer les examens en septembre 2026.

Nous mesurerons les progrès et en rendrons compte à partir d'un an après la mise en œuvre initiale, soit en décembre 2027 et en décembre 2028.

Mesure 18 : Nous mettrons en place un processus de consultation structuré centré sur le principe « Rien sans nous » afin d'accroître l'inclusivité en utilisant la rétroaction directe de personnes ayant une expérience vécue. Pour ce faire, nous collaborerons avec le Réseau des personnes en situation de handicap (RPSH) de l'ARC afin d'examiner et de proposer des considérations supplémentaires en matière d'accessibilité pour certains achats sélectionnés. Cela inclut la consultation du RPSH sur la façon de définir les paramètres pour sélectionner les contrats qui bénéficieront le plus des connaissances et de l'examen des personnes en situation de handicap. Nous allons :

- mesurer le pourcentage d'achats qui intègre les commentaires provenant des consultations auprès du RPSH;
- recueillir les commentaires du RPSH sur l'efficacité du processus de consultation.

Échéancier : Mars 2028

Obstacle 12 : Il y a un manque de supervision pour s'assurer que les produits de TIC achetés sont bel et bien accessibles.

Mesure 19 : Nous travaillerons avec des collègues du programme d'AATIA de Services partagés Canada pour trouver des façons de vérifier l'exactitude et l'exhaustivité des rapports de conformité aux normes d'accessibilité et des feuilles de route pour l'accessibilité que les fournisseurs fournissent lors de l'approvisionnement en TIC. En conséquence, nous allons :

- mesurer le pourcentage de rapports de conformité fournis par les fournisseurs et de feuilles de route connexes que nous aurons déterminés comme étant exacts et complets;

- améliorer l'intégrité et la fiabilité du processus d'approvisionnement, en s'assurant que les déclarations d'accessibilité des fournisseurs sont valides, assurant ainsi la conformité aux normes d'accessibilité des TIC établies.

Échéancier : Mars 2027

6.6 Conception et prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services internes ou externes doivent être entièrement accessibles à tous.

Obstacle 13 : Les demandes pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) sont complexes et il n'y a pas de formation formelle destinée aux professionnels de la santé sur la façon de remplir les formulaires.

Mesure 20 : Nous nous assurerons que les fournisseurs de soins de santé aient une meilleure compréhension de comment remplir les formulaires pour le CIPH ainsi que l'évaluation d'admissibilité. Pour ce faire, nous leur offrirons des séances d'informations par l'entremise de leurs organismes et associations. De cette façon, ceux-ci seront mieux équipés pour remplir les formulaires de demande. Nous utiliserons également la rétroaction des praticiens afin d'améliorer le processus de demande du CIPH. Nous mesurerons l'amélioration du processus de demande du CIPH :

- en animant des séances d'information commençant au printemps 2026 et en suivant la rétroaction que l'ARC reçoit et qui évalue les séances.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 14 : Certains représentants de service des centres de contact manquent de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité et sur l'empathie.

Mesure 21 : Nous fournirons une formation sur la sensibilisation à l'accessibilité et sur l'empathie à tous les agents des centres de contact afin qu'ils soient mieux outillés pour fournir des services accessibles aux clients. Nous allons ainsi :

- améliorer la formation d'intégration existante destinée aux nouveaux agents pour qu'elle inclue la sensibilisation à l'accessibilité et l'empathie;
- lancer une nouvelle formation sur la sensibilisation et l'empathie au sujet de l'accessibilité pour les agents déjà en service, laquelle fera partie de leurs formations de perfectionnement professionnel;

- demander à tous les représentants de service des centres de contact de suivre une formation supplémentaire sur l'empathie et la compréhension, en plus du cours de l'École de la fonction publique du Canada : Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 15 : Ce ne sont pas tous les produits d'apprentissage de l'ARC qui sont accessibles.

Mesure 22 : Nous fournirons des outils et des ressources accessibles de qualité pour ceux qui créent des produits d'apprentissage et pour ceux qui les utilisent. Nous allons ainsi :

- produire des rapports sur la rétroaction au sujet de l'accessibilité liée à l'apprentissage et sur le nombre de demandes que nous aurons reçues et résolues annuellement.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 16 : Les plateformes et les services en ligne ne sont pas entièrement accessibles. Cela crée des obstacles technologiques qui empêchent les personnes en situation de handicap d'accéder aux programmes et aux services de l'ARC.

Mesure 23 : Nous améliorerons les systèmes et les processus de suivi, de rapports et de mise en œuvre pour faire un suivi régulier des problèmes d'accessibilité de nos portails de services. Nous allons résumer les commentaires que nous aurons reçus par divers moyens ainsi que les mesures que nous aurons prises pour les résoudre. Nous allons faire des rapports sur :

- le pourcentage de services respectant les normes d'accessibilité;
- les cotes de satisfaction des utilisateurs.

Échéancier : Décembre 2028

Mesure 24 : Nous trouverons des façons d'améliorer les fonctions de libre-service du robot conversationnel :

- en comblant les lacunes en matière d'accessibilité cernées et en améliorant les fonctions du robot conversationnel lorsque c'est possible;
- en effectuant des vérifications semestrielles afin d'assurer la conformité aux normes d'accessibilité les plus récentes;

- en créant des tableaux de bord mensuels pour examiner les commentaires des sondages concernant tout problème d'accessibilité.

Échéancier : Décembre 2028

Mesure 25 : Nous veillerons à ce que le service « soumettre des documents » soit conforme aux normes d'accessibilité. Nous allons mettre à jour ces fonctionnalités afin de rendre le service plus facile à utiliser, y compris réviser le texte pour simplifier le langage et en améliorer la cohérence. Pour déterminer les progrès, nous allons :

- surveiller le nombre de plaintes concernant des problèmes d'accessibilité liés au service « soumettre des documents »;
- surveiller le pourcentage d'utilisateurs en situation de handicap qui déclarent pouvoir facilement soumettre leurs documents à l'ARC.

Échéancier : Octobre 2026

Obstacle 17 : Les personnes en situation de handicap peuvent rencontrer des difficultés lorsqu'elles tentent de produire des déclarations de revenus de façon indépendante en utilisant des formats de rechange. Le système actuel utilise grandement des formulaires PDF, qui souvent n'offrent pas la flexibilité et les fonctions d'accessibilité que les utilisateurs ayant des besoins variés requièrent.

Mesure 26 : Nous concevrons un outil qui aidera les personnes en situation de handicap à remplir et à soumettre de façon autonome des formulaires d'impôt dans d'autres formats. Ces outils réduiront la dépendance aux PDF statiques et offriront des solutions adaptables et axées sur l'utilisateur, compatibles avec les technologies d'assistance.

Les personnes en situation de handicap peuvent demander des formulaires d'impôt et de la correspondance dans d'autres formats (par exemple, braille, audio ou gros caractères), mais elles ne peuvent souvent pas produire leurs déclarations de revenus en utilisant ces formats. Pour combler cette lacune, nous allons faire ce qui suit :

- **phase 1** : explorer des options accessibles, puis concevoir des outils qui répondent aux besoins des personnes en situation de handicap lorsqu'elles remplissent et soumettent des formulaires d'impôt en utilisant d'autres formats;
- **phase 2** : tester des solutions en collaboration avec des personnes en situation de handicap afin de s'assurer que les solutions sont utilisables et efficaces;
- **phase 3** : réviser et améliorer les outils en fonction des commentaires des utilisateurs et des normes d'accessibilité.

Pour mesurer le succès, nous surveillerons :

- le nombre d'outils de déclaration de revenus (comme des PDF améliorés, des formulaires Web et des interfaces de voix à texte) que nous aurons créés et testés dans d'autres formats;
- le pourcentage des problèmes d'utilisabilité que nous aurons résolus selon les commentaires des personnes en situation de handicap lors des phases de test;
- le taux de conformité aux normes d'accessibilité reconnues;
- les cotes de satisfaction des utilisateurs provenant des tests d'accessibilité et des commentaires de l'essai pilote.

Échéancier : Décembre 2028

Mesure 27 : Nous examinerons les formulaires PDF pour nous assurer qu'ils sont disponibles dans plusieurs formats accessibles, y compris l'audio numérique, le texte électronique, le braille et les gros caractères. Nous nous assurerons que les personnes en situation de handicap ont un accès équitable aux formulaires. Nous allons produire des rapports sur :

- le pourcentage de formulaires PDF convertis;
- le pourcentage de formulaires PDF disponibles dans des formats accessibles.

Échéancier : Décembre 2028

Obstacle 18 : Il est nécessaire d'avoir des directives plus claires sur la façon d'intégrer efficacement l'accessibilité dans les processus de planification, de prise de décision et de prestation de services.

Mesure 28 : Nous lancerons une politique de l'ARC sur l'accessibilité en mars 2026, qui définira les rôles et les responsabilités de tous les employés de l'ARC ainsi que les attentes envers eux dans la mise en œuvre de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Nous rédigerons ensuite une directive sur l'accessibilité d'ici décembre 2028.

Échéancier : Décembre 2028

6.7 Transport

Le transport à l'ARC fait surtout référence aux véhicules qu'elle possède, prête ou loue qui circulent entre ses bureaux, ses centres fiscaux et ses autres immeubles. Ces véhicules sont appelés parc automobile et comprennent, par exemple, les camions qui sont utilisés pour livrer le courrier entre les centres fiscaux et les bureaux.

Après avoir pris connaissance du rapport de 2024 de la Dirigeante principale de l'accessibilité intitulé [Au travail : l'accessibilité de l'emploi au Canada](#), l'ARC reconnaît que les différents domaines prioritaires de l'accessibilité sont interreliés. Le mandat et l'autorité de l'ARC limitent sa capacité à contribuer à une infrastructure de transport plus accessible dans tout le Canada. Toutefois, nous reconnaissons que le manque d'options de transport fiables et accessibles peut nuire à l'effectif de l'ARC.

Par conséquent, l'ARC a revu son approche actuelle concernant les mesures d'adaptation en milieu de travail. Elle a apporté des changements pour aider à éliminer plus efficacement les obstacles pour ses employés. Les gestionnaires et les superviseurs sont encouragés à prendre des décisions concernant l'adaptation au niveau de gestion le plus bas possible et à collaborer avec les employés pour trouver des solutions efficaces.

Si un employé a des limites ou des restrictions quant à son trajet pour se rendre au travail en raison d'une blessure, d'une maladie, d'un trouble médical ou d'un handicap, l'ARC pourrait ajuster le milieu de travail de l'employé pour l'aider à faire son travail. Parmi les ajustements, l'ARC pourrait :

- permettre à l'employé de travailler à un endroit plus près de sa résidence;
- permettre à l'employé d'avoir un horaire flexible ou réduit;
- envisager d'autres options d'emploi;
- offrir à l'employé de faire du télétravail à temps partiel ou à temps plein.

L'ARC continuera de trouver et d'éliminer de manière proactive les nouveaux obstacles sous son contrôle afin de promouvoir et de soutenir un lieu de travail plus accessible et un effectif plus inclusif.

Annex A : État des 42 mesures du plan d'accessibilité de l'Agence du revenu du Canada 2023–2025

Le plan d'accessibilité de l'ARC de 2023–2025 comprenait 23 obstacles et 42 mesures. Parmi les 42 mesures, l'ARC en a :

- **achevé 79 %** d'entre elles;
- **fermé 14 %** (6) d'entre elles;
- **transféré 7 %** (3) d'entre elles dans le plan d'accessibilité de 2026–2028.

Mesure 1 : Rendre nos activités de recrutement plus inclusives par divers moyens, y compris, mais sans s'y limiter, participer à des activités de recrutement destinées aux personnes en situation de handicap et sensibiliser davantage les représentants de l'ARC au recrutement des personnes en situation de handicap.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 2 : Présenter et mettre à jour chaque année une stratégie pour le recrutement, l'intégration et le maintien en poste des personnes en situation de handicap.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : L'ARC a atteint l'objectif du gouvernement du Canada en ce qui concerne l'embauche de personnes en situation de handicap durant la période de trois ans du plan.

À son plus haut chiffre, l'ARC avait largement dépassé l'objectif de 750 nouvelles embauches nettes et un total cumulatif de nouvelle embauche nette de 1 167 en date du 31 mars 2024.

Les mesures de restrictions fiscales mises en place dans la deuxième moitié de l'exercice financier de 2024–2025 ont eu un grand impact sur l'ensemble de l'embauche à l'ARC, réduite de 66,5 %. Cette situation a eu un impact sur les embauches nettes cumulatives pour la période se terminant le 31 mars 2025 avec un total cumulatif de 619 nouvelles embauches nettes de personnes en situation de handicap.

Mesure 3 : Sensibiliser les employés et les gestionnaires pour appuyer les mesures d'adaptation, y compris, mais sans s'y limiter, de respecter les exigences en matière de technologie d'accessibilité, de promouvoir le Programme de la résolution informelle de conflits et le Programme d'aide aux employés, ainsi qu'améliorer l'efficacité et réduire l'attente pour les processus d'adaptation en milieu de travail.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : L'ARC a révisé sa directive interne sur la technologie adaptée afin que les rôles et les responsabilités des employés et des superviseurs soient plus clairs. L'ARC collabore maintenant avec Services partagés Canada pour s'assurer que les employés aient accès à des outils, services et solutions d'accessibilité grâce à son Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA).

Même si l'ARC a réussi à augmenter la sensibilisation depuis 2022, elle continuera de renforcer la sensibilisation aux mesures d'adaptation et à la manière de soutenir les employés en situation de handicap. Cela comprend la promotion du programme de soutien aux mesures d'adaptation en milieu de travail de l'ARC et la prise de mesures supplémentaires dans le plan d'accessibilité de 2026–2028.

Mesure 4 : Mettre en œuvre des pratiques exemplaires pour évaluer les mesures d'adaptation, comme promouvoir l'utilisation d'un langage inclusif, de documents accessibles et d'une conception universelle dans l'évaluation des candidats, et élargir les lignes directrices pour l'administration des tests d'évaluation afin de les rendre plus inclusifs.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 5 : Soutenir l'utilisation d'évaluations standards qui sont équitables et inclusives dans les processus de dotation par divers moyens, en collaborant avec les fournisseurs d'évaluation et en consultant le Réseau des personnes en situation de handicap.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons conçu de nouvelles options de tests pour aider à éliminer les obstacles auxquels font face les candidats qui passent des évaluations standards et avons créé un guide de ressources pour aider les candidats

utilisant une technologie d'assistance (y compris un guide étape par étape pour les utilisateurs de certains outils, comme la fonction parole-texte) durant les examens.

Mesure 6 : Veiller à ce que les employés conservent les mesures d'adaptation lorsqu'ils changent de poste.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 7 : Déterminer comment intégrer le passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada dans notre processus d'adaptation.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons pleinement intégré la version Word du passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada dans notre processus d'adaptation. Les employés peuvent choisir d'utiliser le passeport pour commencer à parler à leur superviseur. Les employés qui rejoignent l'ARC en provenance d'un autre ministère peuvent choisir de présenter leur passeport à leur nouveau superviseur de l'ARC.

Si un employé choisit de ne pas utiliser le passeport, il peut utiliser son plan d'adaptation individuel.

Mesure 8 : Remplacer les formulaires Web et les processus fondés sur la rémunération dans le cadre du projet de modernisation numérique de la rémunération afin qu'ils soient entièrement accessibles.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Grâce au projet de modernisation numérique de la rémunération, nous avons rendu les 14 formulaires Web et processus liés à la rémunération entièrement accessibles aux utilisateurs qui utilisent la technologie adaptative dans le processus.

Mesure 9 : Évaluer l'environnement bâti pour s'assurer qu'il respecte les normes d'accessibilité et déterminer où nous pouvons l'améliorer, en consultation avec le Réseau des personnes en situation de handicap et Services publics et Approvisionnement Canada.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 10 : Planifier des améliorations à court et à moyen terme de l'environnement bâti, comme l'installation d'ouvre-portes automatiques, d'équipement sans contact dans les salles de bain, de systèmes de localisation et d'éléments sensoriels comme des alarmes visuelles, la réévaluation de l'éclairage et la révision des moyens pour déterminer comment améliorer l'espace de circulation dans les nouveaux projets.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 11 : Améliorer les normes d'aménagement de l'ARC pour inclure des éléments d'accessibilité dépassant les exigences minimales, au moyen de consultations avec le Réseau des personnes en situation de handicap.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons élaboré et communiqué à l'interne en mars 2024 des recommandations sur des améliorations en matière d'accessibilité, suivies d'un plan d'action concret en mars 2025. Le plan indiquait des améliorations en matière d'accessibilité qui devaient être mises en œuvre en 2025–2026. Cependant, alors que nous ajustons le plan, nous avons déterminé que ces éléments n'ont pas besoin d'être inclus dans les normes d'aménagement de l'ARC, car ils ne dépassent pas les exigences minimales. C'est pourquoi nous avons fermé cette mesure de suivi.

L'ARC continue de collaborer avec Services publics et Approvisionnement Canada pour mettre en œuvre les normes d'aménagement de l'ARC (y compris les ouvre-portes automatiques, les alarmes visuelles et l'équipement sans contact) et pour intégrer ces éléments dans les projets majeurs lorsque c'est possible.

Mesure 12 : Acquérir et mettre en œuvre un nouveau système de notification de masse entièrement accessible pour tous les employés, afin que les employés n'aient pas à dépendre de collègues ou de la gestion pour obtenir de l'information ou l'état du bâtiment.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Mise à jour sur les progrès : Après le lancement en décembre 2023 du système de notification de l'ARC (SNA), nous l'avons testé pour évaluer son accessibilité de mars 2024 à mars 2025.

Les tests ont permis de découvrir 54 problèmes d'accessibilité, dont 51 ont été résolus. Nous avons mis en place des mesures d'adaptation pour régler les trois problèmes d'accessibilité restants et continuons de travailler avec le fournisseur pour les résoudre et maintenir l'accessibilité du SNA.

Mesure 13 : Examiner les demandes existantes pour repérer les obstacles et travailler à les éliminer; obtenir des outils d'accessibilité permettant aux développeurs de la technologie de l'information (TI) de créer des solutions de technologie de l'information et de la communication (TIC) accessibles; obtenir des solutions automatisées de tests d'accessibilité pour toute l'organisation pour mieux repérer les obstacles dans les solutions de TIC; et travailler à rendre 60 % des TIC dynamiques internes accessibles à tous les utilisateurs d'ici 2025 et à rendre toutes les TIC accessibles à tous d'ici décembre 2029.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons déterminé qu'environ 20 % des solutions de TIC internes et 80 % des solutions de TIC externes sont accessibles et avons mis en évidence là où c'est possible d'améliorer l'accessibilité. Nous continuons de chercher des solutions de développement et de tests d'accessibilité automatisées et décentralisées à l'échelle de l'ARC afin de soutenir nos efforts pour améliorer l'accessibilité des TIC dynamiques existantes.

Nous avons testé plus de 70 solutions de TI (externes et internes) au cours de l'exercice 2024–2025. Nous poursuivons notre travail pour acquérir, certifier et développer des outils de test et de formation en accessibilité afin d'améliorer l'accessibilité et de favoriser un environnement numérique plus inclusif tant au sein de l'ARC que pour le public.

Mesure 14 : Développer et mettre en œuvre le système de conformité, de vérification et de suivi de l'accessibilité pour donner aux employés de l'ARC, aux propriétaires de solutions de TI et à la haute direction un point d'entrée unique pour signaler, classer par ordre de priorité et éliminer les obstacles à l'accessibilité qui se trouvent dans nos solutions de TI.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : En raison de contraintes budgétaires, il n'existe plus de ressources consacrées à la mise en œuvre et au fonctionnement de ce système. C'est pourquoi nous avons fermé cette mesure.

Mesure 15 : Passer en revue les exigences des outils de tests et de développement en matière d'accessibilité, et mettre à jour et acheter des outils de test et de développement pour nous assurer que nous pouvons créer des TIC accessibles.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous examinons continuellement les outils de tests et de développement d'accessibilité pour nous assurer qu'ils sont à jour par rapport aux normes de l'industrie et déterminer s'il existe de nouveaux outils qui pourraient mieux nous aider à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles dans nos solutions de TIC.

L'ARC a élaboré des plans pour suivre les tendances et les normes de l'industrie et explorer de nouveaux outils qui peuvent nous aider à repérer, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans nos solutions de TIC.

Pour soutenir tous ses employés, l'ARC a également lancé une plateforme de formation sur l'accessibilité qui comprend avec un outil d'assistant d'intelligence artificielle que les employés peuvent consulter pour obtenir des renseignements sur des sujets liés à l'accessibilité.

Mesure 16 : Intégrer l'accessibilité dans la gouvernance des TIC et les instruments de politique d'entreprise, selon une approche à l'échelle de l'ARC, en veillant à inclure les personnes en situation de handicap dans le processus chaque fois que c'est possible.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons pleinement intégré l'accessibilité dans la gouvernance des TIC et les instruments de politique d'entreprise de l'ARC, y compris l'intégration du Réseau des personnes en situation de handicap dans les processus d'examen. Nous avons également établi des comités directeurs sur l'accessibilité des TIC au niveau des directeurs et des directeurs généraux.

Mesure 17 : Ajouter des cadres de contrôle de projet pour l'accessibilité dans les répertoires de solutions de la TI et les homologations des logiciels, et élaborer des lignes directrices pour les énoncés d'accessibilité des solutions des TI afin d'inclure les personnes en situation de handicap dans le processus chaque fois que c'est possible.

État : Mesure transférée dans le plan d'accessibilité de 2026–2028. Consultez la mesure 9.

Mise à jour sur les progrès : Pour garantir que les besoins en accessibilité soient pris en compte dès le départ, nous avons commencé à faire de l'accessibilité une partie clé de la planification et de l'approbation des projets des TI. Nous avons donné aux gestionnaires de projet et aux équipes d'approvisionnement des outils et des directives pour faire en sorte qu'ils intègrent l'accessibilité dans leurs plans, leurs activités et leurs décisions d'achat. Ces outils comprennent des modèles standardisés, des listes de vérification et un langage qu'ils peuvent utiliser lorsqu'ils travaillent avec des fournisseurs.

Nous continuons de nous assurer que les équipes utilisent efficacement ces outils et ces ressources.

Mesure 18 : Achever notre examen des solutions de TIC statiques existantes pour repérer et éliminer les obstacles, par exemple en établissant des bases de référence en matière d'accessibilité, en créant un processus pour les vérifications des TI, en élargissant la méthodologie de l'expérience utilisateur pour faire des tests auprès de personnes en situation de handicap, et en veillant à ce que l'accessibilité soit prise en compte à chaque étape.

État : Mesure transférée dans le plan d'accessibilité de 2026–2028. Consultez la mesure 10.

Mise à jour sur les progrès : Nous avons terminé notre examen des solutions de TIC statiques existantes et nous nous sommes attaqués aux obstacles à l'accessibilité :

- en créant un processus de vérifications de l'accessibilité des technologies de l'information dans le guide d'intégration pour les développeurs Web;
- en élargissant les méthodologies d'expérience utilisateur pour inclure les personnes en situation de handicap utilisant diverses technologies d'assistance;
- en mettant à l'essai tous les projets d'optimisation de contenu et de nouveaux modèles de conception pour nous assurer qu'ils sont conformes aux normes d'accessibilité dans cette plateforme;
- en veillant à ce que l'accessibilité soit prise en compte à chaque étape en mettant en évidence les exigences d'accessibilité, en testant de manière proactive nos modèles de conception pour assurer la conformité aux normes d'accessibilité et en incluant des directives sur l'accessibilité dans le Guide de conception axée sur l'utilisateur.

Nous travaillons à l'acquisition d'un outil de test et de surveillance de l'accessibilité à grande échelle qui nous permettra de définir des indicateurs d'accessibilité fiables d'ici mars 2027.

Mesure 19 : Mettre en place un processus pour garantir que les nouveaux modèles de conception de contenu statiques sont accessibles dès la conception.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Tous les nouveaux modèles de conception de contenu statique sont accessibles et, avant d'être mis en ligne, nous vérifions obligatoirement l'accessibilité de tout contenu Web destiné au public, que le contenu soit nouveau ou simplement mis à jour.

Avant la mise en œuvre des nouveaux modèles de conception de contenu, des personnes en situation de handicap les testent à l'aide de diverses technologies d'assistance.

Mesure 20 : S'assurer que l'accessibilité est intégrée dans nos documents d'orientation pour la conception de contenu statique ainsi que la recherche et les tests sur l'expérience utilisateur.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons intégré des directives d'accessibilité pour la conception de contenu statique, la recherche sur l'expérience utilisateur et les tests dans le Guide de conception axée sur l'utilisateur.

Nous avons également intégré des mécanismes de vérification de l'accessibilité pour signaler les obstacles lorsqu'il faut publier du contenu.

Nous avons élargi notre méthodologie de tests par les utilisateurs pour inclure des tests effectués par des personnes en situation de handicap. De plus, notre plateforme de tests permet aux personnes utilisant des technologies d'assistance de tester l'accessibilité du contenu.

Mesure 21 : Améliorer l'accessibilité des documents de communication internes et externes par divers moyens, comme en examinant les documents existants, en créant de nouveaux documents avec des personnes en situation de handicap et en offrant des options accessibles telles que l'interprétation en langue des signes.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous considérons cette mesure terminée, comme nous l'avons indiqué dans le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#).

L'ARC reconnaît qu'il est encore possible de s'améliorer dans ce domaine. Elle prend d'autres mesures (voir la mesure 15 dans le plan d'accessibilité de 2026–2028).

Mesure 22 : Utiliser un langage clair et simple dans les communications internes et publiques, par exemple en rédigeant des discours en langage clair et simple, et en priorisant le contenu des services les plus utilisés lors de notre revue du langage clair et simple dans les produits de communication.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons intégré des principes de clarté du langage dans toutes les communications. Par exemple, nous avons mis à jour :

- les instructions pour le processus de connexion au compte Mon dossier et Mon dossier d'entreprise;
- les instructions pour produire des déclarations de revenus pour les particuliers;
- les instructions pour soumettre en ligne de la rétroaction sur le service à l'ARC;
- le contenu Web sur les arnaques et la fraude.

De plus, nous offrons une formation en langage clair et simple et utilisons des outils pour aider les employés de l'ARC à rédiger du contenu clair et concis et à respecter des normes de langage clair et simple.

Même si nous avons achevé cette mesure, ce plan continue de renforcer l'utilisation du langage clair et simple.

Mesure 23 : Examiner les consultations auprès du public et les mobilisations d'intervenants et déterminer des améliorations concrètes, comme offrir l'interprétation en langue des signes.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 24 : Mettre davantage l'accent sur l'information disponible pour les employés et les fournisseurs concernant les achats accessibles en communiquant les obligations prévues par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* aux fournisseurs et aux titulaires de cartes d'achat et de crédit, et en envoyant des lettres aux fournisseurs actifs pour préciser nos obligations en matière d'accessibilité.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 25 : Donner des directives aux titulaires de cartes d'achat et aux gestionnaires de centres de coûts pour qu'ils tiennent compte de l'accessibilité lors de la location d'installations en envoyant des communications et des rappels réguliers.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 26 : Veiller à ce que tous les documents d'approvisionnement soient fournis dans des formats accessibles, y compris les modèles et les documents d'approvisionnement internes et externes.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 27 : Rendre le processus de demande du crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) numérique, en s'assurant que les demandeurs et les professionnels de la santé peuvent remplir leurs parties de la demande en ligne et en mesurant la satisfaction des clients pour informer les prochains changements grâce à un mécanisme de rétroaction.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Depuis que le processus de demande du CIPH est devenu numérique en mai 2023, nous avons mis en place des moyens pour les demandeurs et les professionnels de la santé de nous donner leurs commentaires sur leur expérience.

Nous avons reçu davantage de commentaires depuis que nous avons commencé à transmettre des avis de détermination aux demandeurs par l'intermédiaire de Mon dossier. L'ARC a reçu 4 340 sondages de rétroaction remplis en 2024–2025, comparativement à 514 il y a deux ans.

Grâce à cette rétroaction, nous lancerons une formation sur la sensibilisation aux handicaps pour les employés de l'ARC et augmenterons la sensibilisation du formulaire de demande du CIPH auprès des fournisseurs de soins de santé.

Mesure 28 : Commencer à examiner les moyens que les clients utilisent pour communiquer avec nous afin de mieux déterminer les obstacles à l'accessibilité et combler les lacunes dans le cadre de notre travail de modernisation des centres de contact et d'amélioration des services.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Mise à jour sur les progrès : Nous avons terminé notre examen de l'accessibilité des voies de communication existantes. Il y a des problèmes d'accessibilité, mais le modèle actuel de plateforme de centre de contact est très rigide. Il limite le potentiel d'amélioration. L'ARC fait la transition vers un nouveau système plus agile pour mieux répondre aux besoins en accessibilité. Par exemple, il offrira des options de menu vocales et la possibilité de changer la musique d'attente. Il sera toujours possible d'utiliser les services de téléimprimeur (ATS) et de relais vidéo (SRV) de l'ARC avec le nouveau système.

Mesure 29 : Mesure 29 : Déterminer les obstacles à l'accessibilité liés aux centres de contact pour les demandes de renseignements sur l'impôt et les prestations des particuliers et des entreprises, avec l'appui d'un entrepreneur externe, et préparer un rapport ainsi qu'un plan d'action pour remédier aux problèmes.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 30 : Renforcer nos offres de services en ligne par divers moyens, par exemple en introduisant des services de clavardage, en indiquant des fonctions d'accessibilité pour surmonter les obstacles, en recrutant des testeurs en situation de handicap et en consacrant des équipes aux tests d'accessibilité de la technologie de l'information.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons lancé avec succès un service de clavardage authentifié en ligne dans Mon Dossier. Nous avons aussi amélioré des fonctionnalités d'accessibilité de la fenêtre de clavardage, notamment le changement de taille de l'écran, les modes sombre et clair ainsi que les réglages de saturation.

Mesure 31 : Trouver d'autres mesures d'adaptation pour servir les clients externes qui ne sont pas en mesure de signer des formulaires ou de se représenter en utilisant nos approches actuelles.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons mené des tests d'accessibilité avec le Réseau des personnes en situation de handicap afin d'examiner les options d'accessibilité pour les personnes qui ne peuvent pas signer des formulaires ou se représenter elles-mêmes. Lors de ces tests, aucune lacune d'accessibilité n'a été découverte avec les approches actuelles visant à autoriser un représentant.

C'est pourquoi nous avons fermé cette mesure.

Cependant, l'ARC continuera de surveiller les commentaires des clients à ce sujet et résoudra les problèmes d'accessibilité au fur et à mesure qu'ils surviendront.

Mesure 32 : S'assurer que le programme des plaintes liées au service et le programme de la rétroaction sur le service sont accessibles à tous.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 33 : Rendre le processus de rétroaction et de plaintes liées au service ainsi que les formulaires qui s'y rattachent entièrement accessibles, y compris les manuels de procédures.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : Les formulaires de plaintes ou de rétroaction sur le service sont maintenant entièrement accessibles. Nous avons également mis à jour nos pages externes et les avons rendues plus accessibles, notamment les pages [Fournir une rétroaction sur le service de l'ARC](#) et [Fournir une rétroaction à l'ARC sur l'accessibilité](#).

Mesure 34 : Revoir toutes nos politiques organisationnelles et tous nos processus décisionnels afin de déterminer et de combler les lacunes en matière d'accessibilité.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons examiné la majorité des politiques organisationnelles de l'ARC et cerné des lacunes en matière d'accessibilité que nous avons corrigées (ou sommes en train de corriger). Nous avons également conçu un processus par lequel les experts en accessibilité examinent continuellement toutes les politiques organisationnelles et tous les processus décisionnels.

Ce travail se poursuivra dans les mois et les années à venir. Cependant, la date à laquelle toutes les lacunes en matière d'accessibilité seront comblées est incertaine pour le moment. C'est pourquoi nous avons fermé cette mesure.

Mesure 35 : Exécuter notre stratégie de services intégrés, qui établit l'accessibilité pour tous comme principe dans l'amélioration des services à l'échelle de l'ARC.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 36 : S'assurer que tous les documents et toutes les ressources sont entièrement accessibles par divers moyens, comme en examinant les formulaires et les processus pour trouver des solutions, en testant l'accessibilité du contenu de l'expérience utilisateur et en utilisant des infographies accessibles.

État : Mesure transférée dans le plan d'accessibilité de 2026–2028. Consultez la mesure 14.

Mise à jour sur les progrès : Nous avons établi des modèles de conception accessibles afin de garantir que tout nouveau contenu est pleinement accessible au moment de la publication. Nous continuons de veiller à ce que tout le contenu déjà généré soit également entièrement accessible et nous continuons régulièrement d'examiner les formulaires et les procédures, de tester le contenu des utilisateurs et de mettre à jour les documents pour en assurer l'accessibilité.

Mesure 37 : Créer des outils et des ressources accessibles pour gérer notre parc automobile en mettant à jour les formulaires et les outils, en intégrant les considérations d'accessibilité et en veillant à ce que les documents soient accessibles.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 38 : Améliorer le service offert aux personnes en situation de handicap en trouvant des moyens d'inclure une formation sur l'accessibilité et en utilisant des outils de formation en ligne ou de groupe accessibles.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons conçu une formation sur l'empathie et continuons de collaborer avec le Réseau des personnes en situation de handicap de l'ARC pour créer et promouvoir des initiatives de sensibilisation à l'accessibilité.

Nous offrons également des conseils aux employés concernant l'inclusion des personnes en situation de handicap, la compréhension des expériences vécues par ces personnes et l'élaboration de stratégies pour aider à éliminer les obstacles à l'accessibilité grâce à un carrefour d'accessibilité et en promouvant des formations externes sur l'accessibilité.

Mesure 39 : Fournir à tous les employés des connaissances pertinentes sur l'accessibilité et des outils pour offrir des services aux personnes en situation de handicap par divers moyens, y compris, mais sans s'y limiter, la création d'un carrefour d'accessibilité et la conception de formations spécialisées pour les employés du centre pour la rémunération.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons lancé le carrefour d'accessibilité en octobre 2024. Le carrefour d'accessibilité est un portail unique qui offre à tous les employés de l'ARC de l'information et des ressources sur l'accessibilité.

Nous continuerons de promouvoir le carrefour partout à l'ARC.

Mesure 40 : Créer des ressources, des outils et des documents d'orientation pour les employés des technologies de l'information (TI) sur l'accessibilité informatique et leur fournir les ressources nécessaires pour rendre les solutions de TI accessibles par divers moyens, comme la création d'une base centralisée de connaissances sur l'accessibilité des TI.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Consultez le [Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2024 pour l'Agence du revenu du Canada](#) pour obtenir toute l'information sur cette mesure.

Mesure 41 : Créer des ressources, des outils et des conseils pour nos employés sur la façon de créer des communications accessibles par divers moyens, comme offrir des formations à tous les employés.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : L'ARC a préparé une série de guides et de ressources pour aider les employés à rendre les communications et les documents faciles à comprendre et à consulter. Nous avons également ajouté des liens vers des formations externes sur l'accessibilité sur notre page d'accueil interne des produits d'apprentissage. À l'avenir, nous allons :

- continuer de communiquer les directives sur l'accessibilité à tous les employés;
 - offrir de la formation et du soutien pour créer des communications accessibles à tous;
 - actualiser les réglages internes des systèmes pour tous les employés (comme les polices accessibles par défaut).
-

Mesure 42 : Examiner la formation offerte à l'ARC sur tous les sujets afin d'évaluer son degré d'accessibilité et de trouver des solutions.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons examiné toutes les formations de l'ARC pour tous les employés et avons commencé à mettre en œuvre des solutions, des mesures d'adaptation et d'autres options. Nous continuons de convertir et de réviser les cours en classe et en ligne pour qu'ils deviennent accessibles.

Mise à jour sur les mesures se rattachant aux fondements de l'accessibilité

Le plan d'accessibilité de l'ARC 2023–2025 comprenait une section indiquant les structures, les mécanismes et les stratégies internes pour nous aider à répondre aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Voici une liste indiquant les progrès dans cette section.

Mesure 1 : Nommer un cadre supérieur responsable de l'accessibilité au sein de l'ARC.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Le cadre supérieur responsable de l'accessibilité à l'ARC est le sous-commissaire de la Direction générale du service, de l'innovation et de l'intégration (qui est aussi le dirigeant principal des données et le dirigeant principal des services).

Mesure 2 : Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les mécanismes d'examen des politiques afin que tous les examens futurs des politiques, des directives, des programmes, des voies de prestation de services et des procédures opérationnelles de l'ARC soient conformes à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Nous avons mis à jour les processus internes afin que tous les futurs examens des instruments de politique d'entreprise de l'ARC soient évalués pour confirmer qu'ils respectent la loi.

Mesure 3 : Intégrer l'accessibilité dans nos processus de planification, de prise de décisions et de mise en œuvre, comme dans nos projets d'investissement majeur.

État : Mesure transférée dans le plan d'accessibilité de 2026–2028. Consultez la mesure 28.

Mise à jour sur les progrès : Nous continuons d'intégrer l'accessibilité dans les processus internes, notamment en mettant à jour les politiques et les procédures de l'ARC.

L'ARC mettra en œuvre la Politique sur l'accessibilité de l'Agence en mars 2026, qui intégrera l'accessibilité dans les rôles et les responsabilités de tous ses employés.

D'ici décembre 2028, l'ARC mettra en œuvre une directive sur l'accessibilité, qui définira officiellement comment ses programmes doivent respecter leurs obligations en matière d'accessibilité.

Mesure 4 : Élaborer un mécanisme de rétroaction pour recueillir la rétroaction interne sur l'accessibilité et renforcer les voies de rétroaction externes existantes.

État : Achevée

Mise à jour sur les progrès : Depuis août 2025, les employés de l'ARC peuvent fournir leurs commentaires sur l'accessibilité directement au commissaire et au commissaire délégué au moyen d'un formulaire Web interne.

Mesure 5 : Attribuer le financement nécessaire pour respecter les engagements énoncés dans ce plan et établir une capacité permanente de supervision du programme d'accessibilité à l'ARC.

État : Achievée

Mise à jour sur les progrès : La capacité permanente de superviser le programme d'accessibilité de l'ARC a été établie dans la Direction du dirigeant principal des services.

Mesure 6 : Élaborer un cadre de mesure du rendement pour l'accessibilité afin de mesurer les progrès de l'ARC et d'en rendre compte pour éliminer les obstacles.

État : Fermée

Mise à jour sur les progrès : Après consultation, nous avons déterminé que l'intégration de l'accessibilité dans les mécanismes existants de mesure du rendement serait plus efficace pour évaluer les résultats en matière d'accessibilité que de créer un cadre indépendant. C'est pourquoi nous avons fermé cette mesure.

Annexe B : Glossaire

Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous.

Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada Agence du revenu du Canada](#)

Agence du revenu du Canada

Mission de l'ARC

Exécuter les programmes fiscaux, de prestations et autres, et assurer l'observation fiscale pour le compte de gouvernements dans l'ensemble du Canada, de façon à contribuer au bien-être économique et social continu des Canadiens.

Vision de l'ARC

Pour les gens d'abord : serviable, juste et digne de confiance.

Valeurs de l'ARC

Intégrité – Nous créons et préservons un climat de confiance avec tous les intervenants en appliquant la loi de manière juste et en respectant nos normes.

Professionnalisme – Nous sommes compétents, précis, consciencieux, innovateurs et axés sur le service.

Respect – Nous interagissons avec les gens de manière à ce qu'ils se sentent compris et valorisés. Nous les écoutons et répondons judicieusement.

Collaboration – Nous reconnaissons et saisissons les occasions de travailler ensemble pour réaliser le mandat de l'Agence. Nous consultons et nous échangeons des idées, favorisant l'innovation pour améliorer l'expérience de service, qu'elle soit interne ou externe.

Source : [À propos de l'Agence du revenu du Canada](#)

Clients

Particuliers, entreprises ou leurs représentants qui sont desservis par un ministère gouvernemental ou qui utilisent des services qui sont offerts par ce dernier.

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Consultations

La consultation consiste à communiquer avec les intervenants afin de recueillir des commentaires, des opinions et d'autres renseignements. Les intervenants sont les personnes touchées par une politique, un programme, une pratique ou un service.

Source : renseignements adaptés à partir des informations contenues sur la page [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Consulter les personnes en situation de handicap](#)

Discrimination

La discrimination est le fait de réserver à quelqu'un un traitement différent ou inéquitable en raison d'une caractéristique personnelle ou d'une distinction, intentionnellement ou non, qui a pour effet d'imposer des désavantages non imposés à d'autres, ou d'empêcher ou de restreindre l'accès aux avantages offerts à d'autres membres de la société.

Il existe 13 motifs de distinction illicite dans la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#) (c'est à dire en fonction de la race, de l'origine nationale ou ethnique, de la couleur, de la religion, de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'identité de genre ou de l'expression de genre, de l'état matrimonial, de la situation de famille, des caractéristiques génétiques [y compris l'obligation de subir un test génétique ou de divulguer les résultats d'un test génétique], de la déficience ou de l'état de personne graciée).

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Dispositif ou technologie d'assistance

Un dispositif ou un système conçu pour aider une personne à exécuter une tâche (par exemple, les canes, les béquilles, les déambulateurs, les fauteuils roulants, les

prothèses auditives et des systèmes personnels d'intervention d'urgence), y compris tout article lié à la technologie de l'information (par exemple, un logiciel de lecture d'écran d'ordinateur).

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Diversité

L'inclusion de différents types de personnes. Un effectif diversifié dans la fonction publique est constitué de diverses personnes présentant une vaste gamme d'identités, d'habiletés, d'antécédents, de cultures, de compétences, de points de vue et d'expérience qui sont représentatifs de la population actuelle et en évolution du Canada.

Source : [Créer une fonction publique diversifiée et inclusive : Rapport final du Groupe de travail conjoint syndical-patronal sur la diversité et l'inclusion](#)

Embauches

Nominations effectuées au cours du dernier exercice qui donnent lieu à l'ajout d'employés à l'effectif, ce qui comprend :

- les employés nommés pour une durée indéterminée et pour une durée déterminée;
- les employés nommés pour une durée déterminée de trois mois ou plus;
- les étudiants;
- les employés nommés pour une durée déterminée dont le statut de service a changé à permanent.

La dotation mesure le nombre d'employés qui sont entrés dans la fonction publique et peut comprendre plus d'une nomination par personne par année.

Source : Direction générale des ressources humaines, Agence du revenu du Canada

Employé

Toute personne employée par une entité réglementée visée aux alinéas 7(1)e) ou f) de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, y compris un entrepreneur dépendant, au sens du paragraphe 3(1) du [Code canadien du travail](#), à l'exception :

- a) a) de toute personne employée dans le cadre d'un programme désigné par l'employeur comme un programme d'embauche d'étudiants;
- b) b) d'un étudiant employé seulement pendant ses périodes de vacances.

Source : [Règlement canadien sur l'accessibilité](#)

Établissement de points de contrôle pour les projets

Un moyen de vérifier si un projet est sur la bonne voie et mérite d'être poursuivi. Cela aide à décider s'il faut continuer à investir du temps, de l'argent et des efforts dans le projet. Ce processus repose sur l'utilisation de points de contrôle, qui sont des étapes clés au cours du projet où son avancement et sa santé sont examinés.

Un point de contrôle est un moment clé dans le projet où les responsables évaluent l'état d'avancement et prennent des décisions. À chaque point de contrôle, l'équipe peut :

- gérer les risques;
- vérifier les changements à la portée du projet;
- obtenir les commentaires des principaux intervenants;
- maintenir l'engagement et le soutien des personnes concernées;
- donner des mises à jour et améliorer la communication.

Un point de contrôle fonctionne comme une barrière : il peut s'ouvrir ou se fermer pour vous laisser passer ou vous arrêter. Si le point de contrôle est « ouvert », le projet avance. S'il est « fermé », le projet s'arrête. Cette décision est appelée une **décision « Aller de l'avant » ou « Ne pas aller de l'avant »**.

Source : [Guide de l'établissement de points de contrôle pour les projets – Canada.ca](#)

Exemption pour raisons médicales

Une exemption accordée aux employés diagnostiqués avec une déficience durable ou récurrente d'ordre physique, mentale ou en matière d'apprentissage et qui les empêche d'atteindre, au moyen d'une formation linguistique, le niveau de compétence linguistique officiel requis pour un poste bilingue.

Source : Adaptée de la définition [Décret d'exemption concernant les langues officielles dans la fonction publique](#)

Fonction publique

Les postes qui sont compris dans les entités ci-après ou qui en relèvent :

- les ministères figurant à l'annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- les administrations figurant à l'annexe IV de cette loi;
- les organismes distincts figurant à l'annexe V de la même loi.

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Gravité de l'incapacité

L'étendue d'une déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, d'un trouble de l'apprentissage ou de la communication ou d'une autre limitation.

Aux fins de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, Statistique Canada a calculé pour chaque personne le niveau de difficulté éprouvée dans le cadre de l'exécution de certaines tâches et la fréquence de limitation des activités. Afin de simplifier le concept de la gravité, quatre catégories de gravité ont été établies : légère, modérée, grave, très grave.

Source : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Groupes désignés

Groupes définis par la Loi sur l'équité en matière d'emploi, notamment : les femmes, les Autochtones, les personnes en situation de handicap et les personnes qui font partie des minorités visibles.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Incapacité

Déficiences notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Inclusion

L'acte d'inclure quelqu'un ou quelque chose dans le cadre d'un groupe. Un milieu de travail inclusif est juste, équitable, positif, accueillant et respectueux.

L'inclusion est le fait de reconnaître, de valoriser et de mettre à contribution les différences sur le plan de l'identité, des habiletés, des antécédents, des cultures, des aptitudes, des expériences et des points de vue qui appuient et renforcent le cadre évolutif des droits de la personne au Canada.

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Loi canadienne sur l'accessibilité

But

Le but de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est de faire un Canada sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2040. Cela comprend la détermination, l'élimination et la prévention des obstacles dans les secteurs prioritaires suivants de la compétence fédérale :

- l'emploi;
- l'environnement bâti (les immeubles et espaces publics);
- 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 (p. ex., le transport aérien, ferroviaire, routier et maritime qui franchit les frontières provinciales ou internationales).

Principes

La Loi doit être mise en œuvre en reconnaissant les principes suivants et en s'y conformant :

- tout le monde doit être traité avec dignité;
- tout le monde doit avoir des chances égales de vivre la vie qu'il peut et souhaite mener;
- tout le monde doit pouvoir participer pleinement et équitablement à la société;
- tout le monde doit avoir des possibilités enrichissantes et être libre de faire ses propres choix, et ce, avec du soutien s'il le souhaite;
- les lois, les politiques, les programmes, les services et les structures doivent tenir compte des façons dont les différents types d'obstacles et de discrimination se croisent;
- les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception de lois, de politiques, de programmes, de services et de structures;
- les normes et les règlements en matière d'accessibilité doivent être établis dans le but d'atteindre le plus haut niveau d'accessibilité.

Application

La Loi s'applique aux organismes sous responsabilité fédérale, y compris :

- le gouvernement du Canada, y compris les ministères, les organismes et les sociétés d'État;
- les parties du secteur privé que le gouvernement du Canada réglemente, notamment :
 - les banques;
 - le réseau de transport fédéral, y compris :
 - les compagnies aériennes;
 - le transport aérien, ferroviaire, routier et maritime qui franchit les frontières provinciales ou internationales;
 - les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications;

- les Forces canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada.

La Loi s'applique également aux entités parlementaires, avec une approche adaptée pour respecter le privilège parlementaire. Les entités parlementaires sont les suivantes :

- Chambre des communes;
- Sénat;
- Bibliothèque du Parlement;
- Service de protection parlementaire.

Source : [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Ministère

Toute entité énumérée ci-dessous :

- les ministères mentionnés à l'annexe I de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- les secteurs de l'administration publique fédérale mentionnés à la colonne I de l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*;
- toute commission nommée sous le régime de la [Loi sur les enquêtes](#) et désignée comme telle, pour l'application de la Loi sur la gestion des finances publiques, par décret du gouverneur en conseil;
- le personnel :
 - du Sénat,
 - de la Chambre des communes,
 - de la Bibliothèque du Parlement,
 - du bureau du conseiller sénatorial en éthique,
 - du bureau du commissaire aux conflits d'intérêts et à l'éthique,
 - du service de protection parlementaire;
 - du bureau du directeur parlementaire du budget,
 - de tout établissement public mentionné à l'annexe II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Mesures d'adaptation (accommodement)

Processus menant à la mise en œuvre de changements à un poste, à des tâches ou à l'environnement dans lequel le travail est accompli, afin de permettre à un employé d'exercer ses fonctions de façon productive et de maximiser sa participation au milieu de travail. Les options d'adaptation (ou accommodements) s'inscrivent généralement dans trois catégories principales : ajustement de l'horaire de travail, ajustement des fonctions ou des activités du poste et ajustement de l'environnement de travail.

Sources : [Gestion du milieu de travail – Glossaire des définitions; Processus en matière de mesures d'adaptation pour les employés](#)

Neurodivergent

Le terme « neurodivergent » peut être utilisé pour décrire les personnes qui s'inscrivent dans le spectre autistique et toute personne qui présente des schémas de pensée ou de comportement différents sur le plan neurologique. La « neurodiversité » fait référence à la façon dont les schémas de pensée et les traits de comportement varient chez les humains. De même, les personnes « neurotypiques » n'ont généralement pas de schémas de pensée ou de comportements autistiques ni d'autres schémas neurologiques atypiques.

Source : [Le pouvoir des mots et des images : guide pour une meilleure communication avec les personnes en situation de handicap, et à leur sujet](#)

Obligation de consulter

En vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, une entité réglementée doit consulter les personnes en situation de handicap lors de la préparation de son plan d'accessibilité et de chaque version mise à jour de son plan d'accessibilité.

Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Obstacle

Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, mentales, intellectuelles, cognitives ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. Les obstacles peuvent être de nature physique, technologique ou attitudinale.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Personnes en situation de handicap

Les personnes qui ont une déficience durable ou récurrente soit de leurs capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et : a) soit considèrent qu'elles ont des aptitudes réduites pour exercer un emploi; b) soit pensent qu'elles risquent d'être classées dans cette catégorie par leur employeur ou par d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience.

Les personnes en situation de handicap comprennent les personnes dont les limitations fonctionnelles dues à leur incapacité ont été prises en compte dans leur emploi ou leur milieu de travail actuel, ainsi que les clients qui participent aux programmes et aux services de l'Agence du revenu du Canada.

Source : renseignements adaptés à partir des informations contenues sur la page [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Remarque : Aux fins du plan d'accessibilité de l'ARC, une personne en situation de handicap est une personne qui s'identifie comme ayant un handicap selon la définition de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Plans d'accessibilité

La Loi exige que les organismes :

- **préparent et publient des plans d'accessibilité :**
 - élaborer des plans d'accessibilité pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires dans le cadre de leurs :
 - politiques;
 - programmes;
 - pratiques;
 - services.
 - mettre à jour leurs plans tous les trois ans ou à la fréquence prévue par règlement, et
 - consulter les personnes en situation de handicap lorsqu'elles créent et mettent à jour leurs plans.

- **mettent en place un processus de rétroaction** : disposer d'un moyen de recevoir et de traiter la rétroaction sur leur accessibilité
- **préparent et publient des rapports d'étape** :
 - produire régulièrement des rapports d'étape qui décrivent les mesures prises par l'organisation pour mettre en œuvre ses plans d'accessibilité;
 - fournir des renseignements dans leurs rapports sur les commentaires reçus et la façon dont l'organisation a tenu compte de la rétroaction;
 - consulter les personnes en situation de handicap lors de la préparation de leurs rapports.

Source : [Résumé de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#)

Promotions

Une nomination à un poste dont le niveau de rémunération est supérieur à celui du poste précédent, soit au sein du même groupe ou sous-groupe professionnel, soit dans un groupe ou sous-groupe différent.

Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)

Réseau des personnes en situation de handicap

Le Réseau des personnes en situation de handicap de l'ARC joue un rôle important dans l'élaboration de l'accessibilité à l'ARC. Le Réseau est composé d'employés en situation de handicap qui ont une expérience vécue des obstacles à l'accessibilité, qui ont des idées et des expériences à communiquer pour aider à éliminer les obstacles, et qui sont également des contribuables.

Rétroaction

Un processus pour recevoir de la rétroaction — et pour la traiter — sur :

- a) la façon dont elle met en œuvre son plan sur l'accessibilité;
- b) les obstacles auxquels se sont heurtées les personnes qui font affaire avec l'entité réglementée.

Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, Partie 4, paragraphe 43\(1\)](#)

« Rien sans nous »

Un principe clé de la Loi sur l'accessibilité du Canada qui signifie que les personnes en situation de handicap doivent être consultées lors de l'élaboration des lois, des politiques et des programmes qui les touchent. Conformément à ce principe, le gouvernement du Canada collabore avec les personnes en situation de handicap et les organismes qui défendent leurs intérêts afin de mieux comprendre toute la diversité de la collectivité qu'il sert.

Source : [Lignes directrices sur le Règlement canadien sur l'accessibilité – Consulter les personnes en situation de handicap](#)

Type d'incapacité

Une forme de déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle ou trouble d'apprentissage ou de la communication.

Dans le cadre de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, Statistique Canada a utilisé des questions d'identification afin de recenser les 10 types d'incapacité suivants :

- liée à la vision;
- liée à l'ouïe;
- liée à la mobilité;
- liée à la flexibilité;
- liée à la dextérité;
- liée à la douleur;
- liée à l'apprentissage;
- liée au développement;
- liée à la santé mentale;
- liée à la mémoire.

Les questions d'identification comprenaient une question concernant tout autre problème ou état de santé qui durerait depuis au moins six mois, ou qui pourrait durer au moins six mois afin d'englober tous les répondants ayant une incapacité ne correspondant pas aux 10 types susmentionnés. Cette question est associée à un 11^e type d'incapacité, soit « inconnu ».

Source : Glossaire : [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)