



**L'affaire de tous :**

# **L'accessibilité au Canada**

---

Rapport de la Dirigeante principale de l'accessibilité – 2023

---





## **L'affaire de tous : l'accessibilité au Canada Rapport de la Dirigeante principale de l'accessibilité, 2023**


Les formats en gros caractères, braille, MP3 (audio), texte électronique, et DAISY sont disponibles sur demande en [commandant en ligne](#) ou en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Si vous utilisez un téléscripteur (ATS), composez le 1-800-926-9105.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, 2024

Pour des renseignements sur les droits de reproduction : [droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca](mailto:droitdauteur.copyright@HRSDC-RHDCC.gc.ca)

### **PDF**

N° de cat. Em1-27F-PDF  
ISSN 2817-9552



## Table des matières

Message de la Dirigeante principale de l'accessibilité .....	4
Résumé du rapport .....	6
Introduction .....	8
Figure 1: Temps forts de l'évolution de la législation fédérale canadienne sur l'accessibilité .....	8
L'accessibilité au Canada .....	10
La <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	11
Autres lois en faveur de l'accessibilité au Canada .....	14
Figure 2: Lois fédérales en faveur de l'accessibilité au Canada .....	14
Figure 3: Lois provinciales et territoriales en faveur de l'accessibilité .....	15
Progrès concrets à l'horizon 2040 : ce qu'il faut pour apporter des changements .....	17
Accroître la sensibilisation .....	19
S'engager à agir .....	22
De l'engagement à l'action .....	26
Suivi des progrès vers un Canada exempt d'obstacles .....	29
L'importance des données .....	30
Évaluation des progrès de la <i>Loi</i> .....	32
Conclusion .....	33
Glossaire .....	34
Acronymes utilisés .....	35



# Message de la dirigeante principale de l'accessibilité

Stephanie Cadieux

J'ai le plaisir de présenter le premier rapport sur les progrès réalisés en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (ci-après la « Loi »). En tant que Dirigeante principale de l'accessibilité (DPA), je suis chargée de suivre ces progrès et d'en rendre compte, ainsi que de tout nouveau problème ou défi rencontrés en cours de route. L'accessibilité étant un sujet vaste et complexe, savoir par où commencer était déjà en soi une tâche. Après 18 mois dans cette fonction, des centaines de conversations et beaucoup d'apprentissage et d'écoute, ce point de départ est ressorti. Je remercie mon équipe du Bureau de la Dirigeante principale de l'accessibilité pour le travail dévoué qu'elle a accompli afin d'analyser, d'interpréter et de rassembler les perspectives que nous avons recueillies.

**Il est primordial que nous changions les perceptions et les comportements à l'égard des personnes en situation de handicap et que nous fassions de l'accessibilité une valeur sociétale essentielle, bien plus qu'un simple souhait.**

Au cours de ces premiers mois, notre objectif a été de comprendre les progrès globaux réalisés en matière d'accessibilité au Canada. De nombreuses organisations établissent déjà des rapports sur divers aspects de l'accessibilité. Le présent rapport constitue une première tentative visant à rassembler toutes les initiatives en cours dans les différents secteurs et au sein de la communauté des personnes en situation de handicap, et à les examiner dans leur ensemble. Pour ce faire, nous avons dû mener de vastes consultations auprès d'organisations partenaires dans tout le pays, ainsi qu'auprès de défenseurs et d'experts internationaux. Je remercie toutes les organisations partenaires, les organisations et les personnes qui ont pris le temps de s'entretenir avec nous.

Il a été encourageant de constater les progrès réalisés au chapitre de l'accessibilité au Canada. La *Loi* s'appuie sur des années de plaidoyer et sur les lois existantes en matière de droits de la personne. La volonté et l'intention de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040 existent, mais il faut en faire plus sans tarder. La pandémie de la COVID-19 nous a démontré que

le changement peut survenir rapidement en cas de nécessité. Nous avons assisté à l'effondrement des obstacles, au changement de cap et d'offre des entreprises; et nous avons vu le travail à distance et en mode hybride devenir une réalité. Il n'y a aucune raison pour que nous ne puissions pas mettre en place rapidement les changements nécessaires pour faire du Canada un pays plus accessible. Nous devons percevoir ces changements comme des besoins urgents et le fait que beaucoup ne le perçoivent pas encore représente l'un de nos plus grands défis et l'une des plus grandes menaces pour notre réussite. Il est primordial que nous changions les perceptions et les comportements à l'égard des personnes en situation de handicap et que nous fassions de l'accessibilité une valeur sociétale essentielle, bien plus qu'un simple souhait.

De nombreuses personnes se sont engagées à changer la culture, et nous y parviendrons. Entre-temps, nous devons rendre obligatoire l'éducation et la formation en matière d'accessibilité pour l'ensemble des employés travaillant dans le secteur public et dans les industries réglementées par le gouvernement fédéral. Il est nécessaire que les discussions sur l'accessibilité deviennent des priorités pour les organisations.

Le changement de culture et la formation permettront d'améliorer les choses, mais nous avons également besoin de plus de règlements, dès maintenant, dans les domaines prioritaires visés par la *Loi*. Nous ne pouvons pas simplement compter sur les gens pour faire ce qui est juste. Nous avons déjà essayé cette approche, attendre des années pour que les bonnes choses se produisent, que les obstacles soient éliminés. Mais les obstacles persistent. Nous avons besoin de règlements pour s'assurer que le changement a lieu.

Les organisations doivent également commencer à investir dans l'accessibilité grâce à un financement réservé à cette fin. À maintes reprises, on nous donne comme excuse que les changements qui doivent être apportés ne sont pas prévus dans le budget. Les besoins en matière d'accessibilité sont mal compris et ne font pas partie des priorités. Cela ne peut plus continuer. L'accessibilité est aussi nécessaire que le chauffage et l'éclairage. Si votre bâtiment, votre service ou votre programme n'est pas accessible, vous excluez alors plus d'un quart de la population canadienne. L'accessibilité n'est pas « réservée seulement à quelques-uns », elle concerne tout le monde.

À ce stade, aucune nation, aucun gouvernement, aucune entreprise privée, ni personne d'autre n'a totalement réussi ou totalement échoué en matière d'accessibilité. Les chefs de file et les défenseurs au sein de la communauté des personnes en situation de handicap continuent d'apprendre les uns des autres. Pour atteindre l'objectif de créer un Canada sans obstacle d'ici 2040, cela va nécessiter un effort soutenu et un financement durable. Les organisations doivent consacrer le temps et les ressources nécessaires pour que l'objectif s'implante et fasse partie intégrante de leur mode de fonctionnement.

Je vais continuer à défendre et à remettre en question ces enjeux et d'autres encore. J'espère que le présent rapport vous incitera à en faire autant. Commencez dès aujourd'hui! L'accessibilité, c'est l'affaire de tous.



**Stephanie Cadieux**

Dirigeante principale de l'accessibilité (DPA)

## Résumé du rapport

Trop souvent, au cours de l'histoire, les personnes en situation de handicap ont porté le fardeau de militer pour leur propre inclusion et de leur participation à la société sur un pied d'égalité. La *Loi* de 2019 vise à changer radicalement la culture entourant le handicap.

L'objectif de la *Loi* est de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Aux fins de l'atteinte de cet objectif, la *Loi* confie des responsabilités majeures aux entités sous réglementation fédérale (ERF) dans les secteurs public et privé. En vertu de la *Loi*, les ERF doivent reconnaître, éliminer et prévenir de manière proactive les obstacles qui touchent de nombreux aspects de la vie des personnes en situation de handicap. Ces obstacles privent les personnes en situation de handicap de leur droit de participer à part entière et égale à la société canadienne.

La *Loi* a donné lieu à l'instauration de plusieurs nouvelles fonctions fédérales afin que soit atteint son objectif, dont celle de DPA qui est la mienne. D'autres ordres de gouvernement ont également un rôle important à jouer pour accroître l'accessibilité. Pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles, il est essentiel de déployer des efforts collectifs et harmonisés pour résoudre les questions urgentes actuelles, qui, à mon avis, se rapportent notamment à ce qui suit :

- **Formation obligatoire**
- **Réglements**
- **Financement réservé à l'accessibilité**
- **Données**





## Formation obligatoire

La plupart des personnes, handicapées ou non, n'ont pas l'occasion de comprendre tous les obstacles existants ou potentiels que la société recèle ou de s'y heurter. C'est pourquoi accroître la conscientisation à l'inclusion des personnes en situation de handicap, notamment par l'entremise d'une formation obligatoire, est une première étape cruciale dans toute organisation pour ranimer la prise d'engagements visant à reconnaître les obstacles et à prendre des mesures pour les éliminer.

## Réglements

La prise d'engagements peut se faire par l'établissement de lois et de règlements d'application. Dans le contexte de la *Loi*, les règlements sont essentiels, car ils clarifient les obligations légales des ERF. Actuellement, le *Règlement canadien sur l'accessibilité* ne prévoit qu'une seule obligation légale : la publication par les ERF des plans d'accessibilité et des rapports sur l'état d'avancement des travaux. Bien qu'il soit essentiel de respecter cette obligation, cela ne suffit pas à atteindre les objectifs de la *Loi*.

## Financement réservé à l'accessibilité

Pour que l'accessibilité devienne une réalité, les engagements doivent être suivis d'actions significatives, c'est-à-dire l'élimination ou la prévention des obstacles. Pour concrétiser les engagements par des actions, les organisations doivent disposer de ressources précisément allouées et permanentes à cet effet. L'accessibilité n'est pas un placement à court terme ou facultatif. Elle est incontournable et profite à tout le monde.

## Données

Toutes les actions doivent être suivies par des mesures d'évaluation objectives. Des mesures pertinentes peuvent produire des données de haute qualité. Les données apportent des preuves permettant de déterminer avec précision les problèmes, les progrès et des aspects encore inconnus. Ces données sont essentielles pour les actions futures. Les ERF doivent utiliser, recueillir et partager des données de haute qualité dans toutes leurs initiatives visant à améliorer l'accessibilité, en consultation avec les personnes en situation de handicap.

**La vision de la *Loi* est ambitieuse. Mais cette vision est possible, si tout le monde travaille ensemble et accepte que l'accessibilité est l'affaire de tous et que le temps du changement est venu. Oui, il y a beaucoup à faire. Toutefois, on observe des efforts prometteurs à bien des endroits. J'ai le plaisir d'en mentionner quelques uns dans le présent rapport.**

## Introduction

### Huit millions de Canadiens âgés de 15 ans et plus vivent avec un handicap.

Tous les Canadiens ont le droit de participer à part entière et égale à la vie de la société. Mais la lutte des personnes en situation de handicap pour exercer ce droit a été longue et difficile.

Au Canada, les années 1950 et 1960 ont marqué le début d'une mobilisation populaire pour l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la société, plutôt que de les envoyer vivre en institutions en marge de celle-ci. Dans les années 1970, plusieurs lois provinciales ont reconnu l'autonomie des personnes en situation de handicap.

- L'Ontario a accordé aux aveugles le droit d'accéder aux lieux publics avec leur chien-guide.
- L'Alberta et la Colombie-Britannique ont annulé les lois qui autorisaient auparavant la stérilisation forcée des personnes en situation de handicap.
- Le Québec est devenu la première province à adopter une loi visant les droits des personnes handicapées.

Les premières lois fédérales protégeant les personnes en situation de handicap contre la discrimination ont été les suivantes :

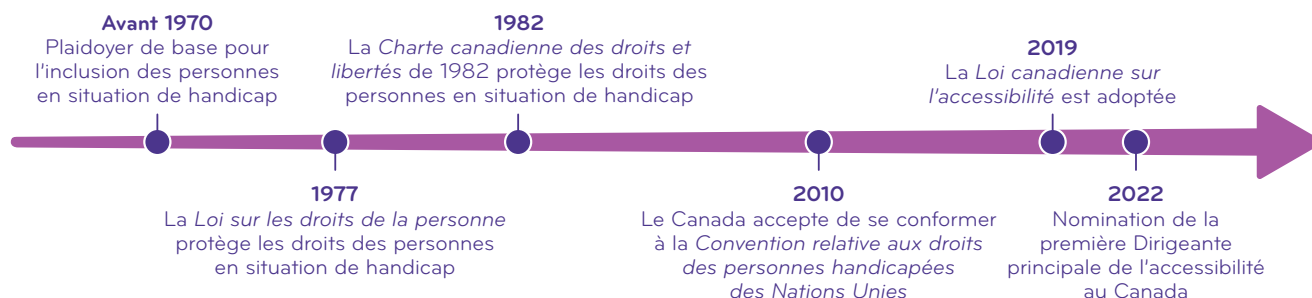
- la *Loi sur les droits de la personne* de 1977 (dernière mise à jour en 1985);
- la *Charte canadienne des droits et libertés* de 1982.

Les droits des personnes en situation de handicap ont ensuite bénéficié d'une meilleure protection juridique dans des domaines tels que les communications, l'emploi et les transports.

Au niveau international, le Canada s'est engagé à respecter la *Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies* (CRDPH) en 2010. En vertu de la CRDPH, le Canada s'est engagé à éliminer la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap en appliquant les principes qui y sont énoncés et en rendant compte régulièrement des progrès réalisés à la communauté internationale.

Les engagements pris par le Canada en vertu de la CRDPH ont ouvert la voie à sa première législation fédérale sur l'inclusion des personnes en situation de handicap et sur l'accessibilité : la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, qui est entrée en vigueur en 2019. La *Loi* exige des organisations qu'elles reconnaissent, éliminent et préviennent de manière proactive les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap afin de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Figure 1: Temps forts de l'évolution de la législation fédérale canadienne sur l'accessibilité





J'ai été nommée Dirigeante principale de l'accessibilité (DPA) en mai 2022. J'agis à titre de conseillère spéciale de la Ministre responsable de l'application de la *Loi*. Mon mandat consiste à surveiller les résultats relatifs à la *Loi* et à des questions connexes, et à en rendre compte. Dans ce rôle, je servirai de passerelle entre les communautés de personnes en situation de handicap et le gouvernement du Canada. Je contribuerai auprès des décideurs pour les faire passer de l'intention aux actes en matière d'accessibilité. Pour ce faire, je serai à l'écoute des préoccupations des personnes en situation de handicap dans tout le pays et je resterai focalisée sur ces questions. Je collaborerai avec les organisations partenaires et les intervenants, je les mettrai en contact, je remettrai en question leurs idées et leurs pratiques et j'insisterai pour qu'ils prennent davantage de risques afin de trouver des solutions en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Depuis ma nomination, mon équipe et moi-même avons jeté les bases de notre travail et nous avons :

- collaboré avec des organisations aux mandats similaires, à l'intérieur et à l'extérieur du gouvernement du Canada, incluant divers secteurs et autorités de compétence;
- participé à de nombreuses conférences et événements pour faire de la sensibilisation à propos de la *Loi* et du rôle que je joue;
- convoqué les responsables des principales organisations fédérales mentionnées dans la *Loi* pour qu'elles se réunissent régulièrement et assurent une collaboration continue en vue de faire du Canada un pays exempt d'obstacles;
- mis au défi les organisations, tant dans le secteur public que privé, pour qu'elles présentent un contenu concret, transparent et responsable lors de la publication leurs premiers plans d'accessibilité;
- fait la promotion de la *Loi* et de l'inclusion des personnes en situation de handicap en rencontrant plus de 350 intervenants des secteurs public et privé, dans cinq provinces et à l'échelle internationale.

## **Beaucoup de choses ont déjà été réalisées, mais je sais que nous n'en sommes encore qu'au début.**

Ces premiers 18 mois de travail m'ont montré qu'il fallait faire davantage pour mieux faire connaître auprès de tous les Canadiens la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ainsi que le rôle de tous ceux qui contribuent à rendre le Canada accessible. Ce que j'ai entendu et appris jusqu'à présent guide mes prochaines étapes en tant que DPA et m'aide à cibler les domaines où je pense qu'une attention immédiate est nécessaire.

Les sections suivantes visent à accroître la sensibilisation sur le paysage de l'accessibilité au Canada et à partager mes premières observations sur les domaines d'action importants que nous devons aborder ensemble pour faire progresser l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

# L'accessibilité au Canada

## La Loi canadienne sur l'accessibilité

Pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles, nous devons conjuguer les efforts de nombreuses personnes et organisations qui s'attaquent à un large éventail de problèmes d'accessibilité. Les dispositions de la *Loi* permettent de mettre des milliers d'organisations sur une voie commune pour atteindre cet objectif.

La *Loi* établit un cadre législatif et des principes qui soutiennent la reconnaissance, l'élimination et la prévention de façon proactive des obstacles à l'accessibilité. Elle élargit la définition du handicap. Outre les handicaps physiques, mentaux et fonctionnels, cette définition inclut désormais les handicaps non visibles, temporaires et épisodiques. La *Loi* reconnaît également que les handicaps en eux-mêmes n'empêchent pas une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la société. En revanche, c'est l'interaction entre ce handicap et un obstacle qui les empêche d'y participer pleinement. Il s'agit d'une évolution qui fait peser sur la société la responsabilité de veiller à l'absence d'obstacles. À cet effet, la *Loi* exige des entités sous réglementation fédérale qu'elles prennent l'initiative de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap, plutôt que d'attendre que ces mêmes personnes demandent l'élimination de ces obstacles. La *Loi* instaure de nouvelles structures et de nouveaux rôles, y compris le mien, aux fins de l'atteinte de l'objectif visant à bâtir un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040.

### À propos des entités sous réglementation fédérale

Les entités sous réglementation fédérale (ERF) sont des organisations qui relèvent de la compétence fédérale en ce qui concerne l'exécution d'activités précises. Trois catégories d'ERF sont tenues de respecter les dispositions de la *Loi* :

- les organisations du gouvernement fédéral, telles que les ministères et les organismes, y compris les Forces armées canadiennes et la Gendarmerie royale du Canada (GRC);
- le Parlement (Sénat, Chambre des communes et Bibliothèque du Parlement);
- les entreprises privées employant au moins 10 personnes dans des secteurs tels que la banque, les transports, la radiodiffusion et les télécommunications;
- les conseils de bande des Premières Nations (le Règlement canadien sur l'accessibilité exempte actuellement les conseils de bande des Premières Nations jusqu'en décembre 2026 et pendant ce temps, le gouvernement du Canada s'est engagé à accomplir d'autres engagements en faveur d'une approche plus adaptée de la mise en œuvre de la *Loi* dans les réserves).



## Responsabilités ministérielles et départementales

La ministre responsable de l'application de la *Loi* est la ministre de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap à Emploi et Développement social Canada (ESDC). La ministre est chargée de mettre en œuvre la *Loi*.

La Direction du Canada accessible (DCA), au sein de l'ESDC, soutient le ministre responsable de la *Loi*.

Les responsabilités de la DCA sont les suivantes :

- élaborer des politiques, des stratégies et des cadres qui favorisent l'accessibilité
- promouvoir la sensibilisation et le partage des connaissances
- mesurer les progrès accomplis dans l'identification et la suppression des obstacles à l'accessibilité au Canada

La Direction du Canada accessible (DCA) élabore également des règlements dans des domaines qui ne relèvent pas de la compétence de l'Office des transports du Canada et du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.



## D'autres acteurs, en dehors d'EDSC, jouent également un rôle important en vertu de la Loi.

---

### Commissaire à l'accessibilité

Le commissaire à l'accessibilité est chargé de faire connaître le *Règlement canadien sur l'accessibilité* et d'assurer sa mise en application, ainsi que de traiter les plaintes qui relèvent de sa compétence. Il n'existe actuellement qu'une seule obligation légale décrite dans ce règlement : les entités sous réglementation fédérale doivent publier des plans d'accessibilité et des rapports sur l'état d'avancement des travaux, y compris des mécanismes de rétroaction.

---

### Tribunal canadien des droits de la personne

Certaines décisions prises par le commissaire à l'accessibilité à la suite d'une plainte déposée en vertu de la *Loi* peuvent faire l'objet d'un appel. Dans la plupart des cas, ces décisions peuvent être portées en appel devant le Tribunal canadien des droits de la personne.

---

### Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral

Si la décision du commissaire à l'accessibilité concerne une entité parlementaire, l'appel sera traité par la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral. La Commission interprète et applique également la *Loi* en traitant les plaintes en matière de dotation et les griefs relatifs à la fonction publique fédérale du Canada, à la Gendarmerie royale du Canada et au Parlement.

---

### Les secteurs de la radiodiffusion, des télécommunications et des transports

Les secteurs de la radiodiffusion, des télécommunications et des transports sous réglementation fédérale disposent de leurs propres organisations réglementaires chargées de promouvoir et d'assurer la conformité et de traiter les plaintes pour les services à la clientèle. Il s'agit du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes et de l'Office des transports du Canada.

---

### Normes d'accessibilité Canada (NAC)

Normes d'accessibilité Canada (NAC) est un organisme d'élaboration de normes accrédité qui élabore et révisé les normes d'accessibilité, soutient et mène des recherches sur l'accessibilité et recommande des normes à la ministre.

---

## Autres lois en faveur de l'accessibilité au Canada

Bien que la *Loi* soit au cœur de mon travail, je sais que tous les ordres de gouvernement au Canada jouent un rôle essentiel dans l'avancement de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap. Au Canada, il existe différents ordres de gouvernement. Les gouvernement fédéraux, provinciaux/territoriaux et municipaux ainsi que les conseils de bande des Premières Nations ont tous un rôle à jouer pour veiller à ce que le Canada devienne un pays exempt d'obstacles. Cela engendre des possibilités et des défis uniques pour la protection des droits de la personne en situation de handicap et l'élimination des obstacles.

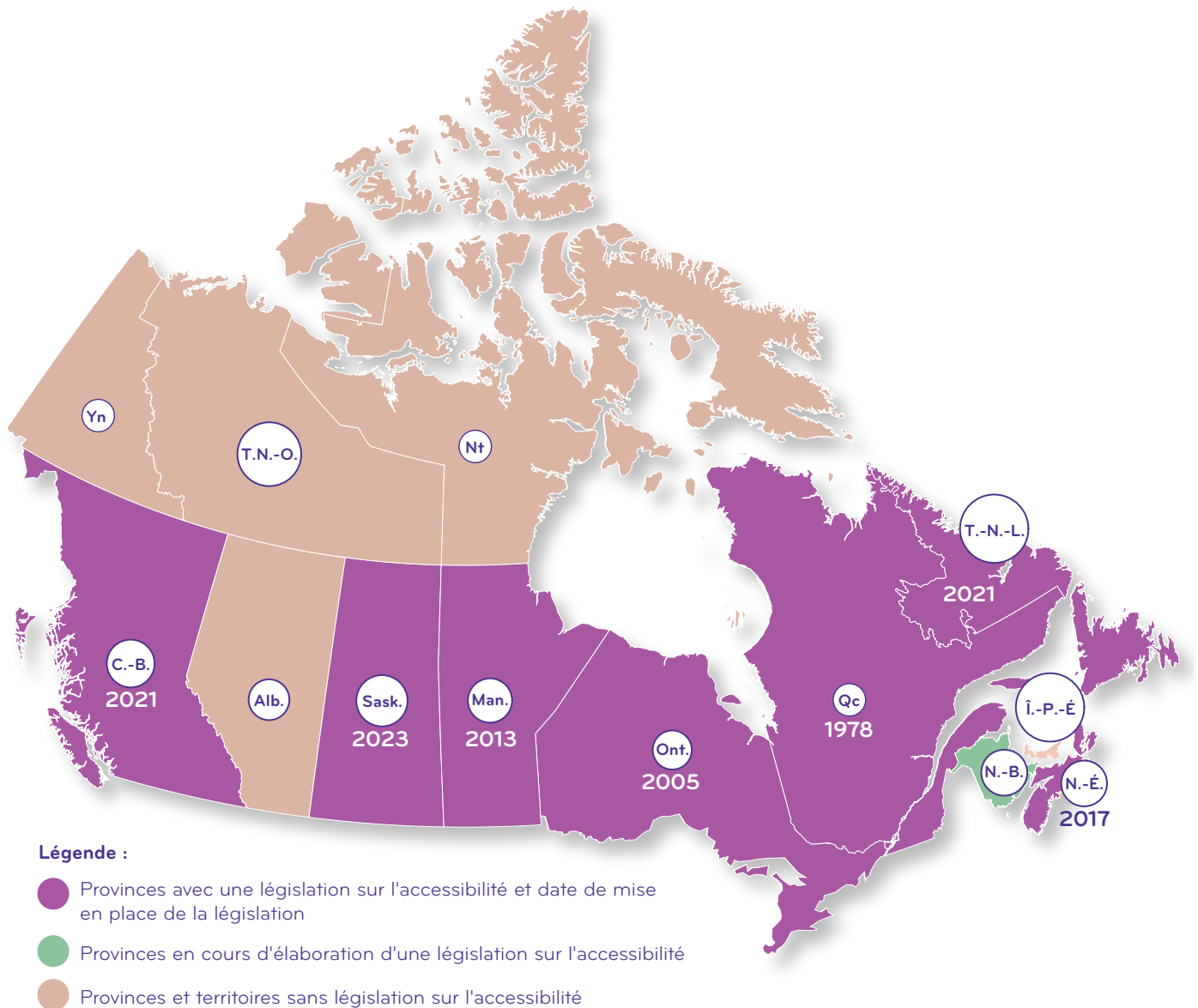
Le gouvernement fédéral supervise les questions nationales et internationales, élabore les lois et gère les programmes et les services qui concernent l'ensemble du pays. Les lois fédérales, telles que la *Charte canadienne des droits et libertés*, la *Loi sur les droits de la personne* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* protègent les droits des personnes en situation de handicap contre la discrimination. La *Loi sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées* ainsi que la *Loi* soutiennent l'inclusion économique et sociale des personnes en situation de handicap.

Figure 2: Lois fédérales en faveur de l'accessibilité au Canada



Les gouvernements provinciaux et territoriaux ont leurs propres sphères de compétence, telles que l'éducation et les soins de santé, qui influent directement sur la participation des personnes en situation de handicap dans la société canadienne. Toutes les provinces et tous les territoires disposent de lois sur les droits de la personne qui protègent les personnes en situation de handicap, mais seules sept d'entre elles disposent actuellement d'une législation sur l'accessibilité. Des travaux sont en cours au Nouveau-Brunswick qui pourraient aboutir à une législation provinciale.

Figure 3 : Lois provinciales et territoriales en faveur de l'accessibilité



Les gouvernements municipaux se conforment aux lois de leur province ou territoire, et jouent un rôle crucial dans la gestion des enjeux locaux qui influent sur la vie quotidienne, notamment par les transports en commun dans les villes et les quartiers. Il s'agit notamment des règlements administratifs locaux relatifs à l'accessibilité.

Les conseils de bande des Premières Nations sont les gouvernements élus des communautés des Premières Nations qui n'ont pas entrepris de démarches en vue d'une autonomie gouvernementale. Ils sont considérés comme des ERF en vertu de la *Loi*, mais ils ne sont pas tenus de se conformer au *Règlement canadien sur l'accessibilité* avant décembre 2026. Le gouvernement fédéral a été en contact avec des organisations autochtones nationales afin de mieux comprendre les obstacles et la meilleure façon de promouvoir l'accessibilité dans les communautés vivant dans les réserves.

Bien que la *Loi* ne s'applique qu'aux organisations réglementées par le gouvernement fédéral, les personnes en situation de handicap sont confrontées à des obstacles dans tous les aspects de leur vie. Les provinces, les territoires et, par extension, les municipalités doivent agir maintenant. L'objectif visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles ne peut être atteint sans l'adoption de lois dans toutes les régions du pays.

Je me réjouis des initiatives en cours qui appuient cette harmonisation, comme les accords récemment signés entre Normes d'accessibilité Canada (NAC) et quatre gouvernements provinciaux. Ces accords démontrent l'engagement à harmoniser les efforts faits en matière de normes d'accessibilité, permettant ainsi aux personnes en situation de handicap de s'attendre à bénéficier du même niveau d'accessibilité où qu'elles aillent.

**Tous les ordres de gouvernement doivent travailler de concert pour harmoniser les changements dans l'ensemble du pays.**





# Progrès concrets à l'horizon 2040 :

ce qu'il faut pour apporter  
des changements



La *Loi* a été élaborée à la suite de consultations auprès des Canadiens partout au pays en 2016-2017. À partir de ces consultations, la *Loi* définit sept domaines et principes prioritaires qui s'appuient sur le concept « Rien ne se fera sans nous ». Ce concept reflète la nécessité d'une culture qui intègre les personnes en situation de handicap dans le travail de reconnaissance, d'élimination et de prévention des obstacles dans les domaines prioritaires actuels et futurs.

Les sept domaines prioritaires visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* sont :

1. **l'emploi;**
2. **l'environnement bâti;**
3. **les technologies de l'information et des communications (TIC);**
4. **les communications, autres que les TIC;**
5. **la conception et la prestation de programmes et de services;**
6. **l'acquisition de biens, de services et d'installations;**
7. **les transports.**

Je suivrai les progrès réalisés par les ERF à l'égard de chacune de ces priorités. Pour déterminer la meilleure façon d'y parvenir, j'ai écouté et appris ce qui compte le plus pour les personnes en situation de handicap quant à la réalisation des progrès par rapport aux objectifs énoncés dans la *Loi*. En outre, j'ai discuté avec des Canadiens à travers le pays, en lisant les premiers plans d'accessibilité publiés par les ERF et en discutant avec les représentants de certaines de ces organisations au sujet de leurs plans.

Le présent rapport mettra en avant quelques exemples d'initiatives des ERF incluses dans les plans d'accessibilité publiés ou qui m'ont été communiquées. Les exemples ne couvrent pas tous les aspects de chaque initiative et leur inclusion dans le présent rapport ne constitue pas une approbation d'une organisation par rapport à d'autres.



## Accroître la sensibilisation

Pour résoudre un problème, il faut d'abord prendre conscience qu'il y en a un, puis comprendre ce qui pose problème. La solution réside dans la sensibilisation. Il s'agit d'une composante essentielle du changement de culture et elle est primordiale pour éliminer les obstacles.

Les obstacles empêchent les personnes en situation de handicap de participer pleinement et sur un pied d'égalité aux activités de la vie quotidienne, y compris dans les domaines prioritaires visés par la *Loi*. Sans sensibilisation adéquate, il est difficile de définir les obstacles et de comprendre leurs répercussions.

Par exemple, une personne voyante qui assiste à une représentation théâtrale peut ne pas savoir que cet événement est parsemé d'obstacles pour les personnes en situation de handicap. Cette personne pourrait prendre conscience de ces obstacles si un ami aveugle l'accompagnait. Si aucune description audio en direct n'est fournie au public, l'événement devient alors inaccessible à son ami et aux autres membres du public qui sont aveugles ou malvoyants.

Un manque de compréhension des obstacles peut compromettre l'efficacité des solutions. Par exemple, une organisation peut prendre des mesures pour définir les obstacles à la suite de consultations auprès de personnes en situation de handicap. Mais si les représentants qu'ils consultent n'ont de connaissances que sur les handicaps visibles, ils risquent de ne pas tenir compte des handicaps invisibles, et le résultat risque d'être encore inaccessible. Par exemple, les personnes en situation de handicap qui vivent avec une mobilité réduite peuvent ne pas représenter les points de vue des personnes en situation de handicap confrontées à des troubles cognitifs à la suite de lésions cérébrales.

Accroître la sensibilisation est un premier pas vers l'élimination des obstacles au Canada. La définition du handicap dans la *Loi* est plus large que dans les lois précédentes. La plupart des personnes, handicapées ou non, n'ont pas l'occasion d'être confrontées ou de connaître tous les obstacles existants que la société recèle.

Accroître la sensibilisation commence par le fait d'écouter et de poser des questions en manifestant une vraie curiosité. C'est l'une des raisons pour lesquelles le règlement d'application de la *Loi* oblige les ERF à consulter les personnes en situation de handicap lors de l'élaboration de leurs plans d'accessibilité. De telles consultations peuvent converger vers des mesures concrètes.

---

### Communications

Pour élaborer son premier plan d'accessibilité, la Banque de Montréal a consulté ses employés en les interrogeant sur les obstacles qu'ils rencontraient dans leur milieu de travail. L'établissement bancaire a appris que les employés sourds, devenus sourds ou malentendants ont eu de la difficulté à participer à certaines réunions et à certains événements. C'était notamment le cas lorsque les interprètes en langage gestuel n'étaient pas disponibles. Maintenant que la banque est consciente de cet obstacle, elle s'est engagée à prendre des mesures pour y remédier.

---

### Environnement bâti

Emploi et développement social Canada (EDSC) supervise les Centres Service Canada (CSC) pour le gouvernement fédéral. Ces centres fournissent des renseignements et de l'aide aux Canadiens qui sont admissibles à des prestations et à des programmes dans tout le pays, tels que l'assurance emploi, la Sécurité de la vieillesse, les passeports et le numéro d'assurance sociale.

En 2019, EDSC a lancé son CSC phare à Toronto, en Ontario. Son objectif visait à améliorer les services offerts par le gouvernement fédéral aux Canadiens, y compris aux personnes en situation de handicap. Le projet a débuté par des consultations auprès des clients, des employés et d'un réseau consultatif sur les services inclusifs. Ces consultations ont permis de déterminer les obstacles et les solutions. Les responsables du projet ont pris connaissance des domaines dans lesquels ils pouvaient améliorer l'accessibilité, ce qui a conduit à l'intégration de nouvelles fonctionnalités au sein du CSC. En voici quelques exemples.

- Ajouter un revêtement de sol tactile et des pixels espions BlindSquare pour aider les personnes avec une perte de la vision à se repérer dans les bureaux. Les pixels espions se connectent à l'application BlindSquare sur le téléphone de l'utilisateur pour l'aider à circuler à proximité.
- Équiper les postes de travail d'un système d'interprétation vidéo à distance pour permettre aux clients sourds et malentendants d'avoir accès à des interprètes en langue des signes à la demande.
- Installer des sièges dans la salle d'attente qui peuvent être soulevés pour faire de la place aux aides à la mobilité.

En 2020, EDSC avait apporté certaines de ces améliorations à plus de 100 CSC à travers le pays.

Les consultations peuvent avoir lieu non seulement auprès des personnes en situation de handicap (employés et/ou clients), mais aussi auprès d'autres intervenants et organisations partenaires.

---

## Emploi et l'acquisition de biens

La Banque Scotia s'est engagée à éliminer les obstacles à tous les niveaux du recrutement, du maintien en poste et du perfectionnement des employés en situation de handicap. Elle s'est associée à des organisations communautaires pour apprendre comment effectuer des changements pour rendre le milieu inclusif et accessible. En voici quelques exemples.

- Afin de former les gestionnaires et les doter des outils et des ressources nécessaires pour aider les employés en situation de handicap, la Banque Scotia s'est associée à des organismes communautaires tels que Prêts, disponibles & capables, l'Institut national canadien pour les aveugles et les Services canadiens de l'ouïe.
- Les équipes chargées du recrutement et de l'acquisition des talents reçoivent une formation trimestrielle sur les mesures d'adaptation destinées aux candidats, les gestionnaires reçoivent une formation sur le soutien en santé mentale et chaque service bénéficie d'une formation axée précisément sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Pour savoir comment améliorer l'accessibilité des processus d'acquisition, la Banque Scotia s'est associée à deux organismes sans but lucratif qui travaillent sur l'inclusion des personnes en situation de handicap : Inclusive Workplace and Supply Council of Canada et Disability:IN.

Se solidariser avec les personnes en situation de handicap est une autre façon de contribuer à la sensibilisation aux obstacles. L'alliance inclusive peut contribuer à faire écho aux intérêts et aux expériences des personnes en situation de handicap tout en favorisant un changement culturel qui fait de l'accessibilité l'affaire de tous. La représentation des personnes en situation de handicap dans toutes les sphères de la société est un autre enjeu primordial pour accroître la sensibilisation.

---

## Conception et prestation de programmes et de services

La Société Radio-Canada (CBC/Radio-Canada) s'est engagée à accroître la représentation des personnes en situation de handicap dans sa programmation, que ce soit derrière et devant la caméra ou au micro. Elle a consacré un financement pour soutenir des programmes représentant les personnes en situation de handicap et améliorer davantage l'accessibilité de la programmation.

Voici quelques exemples.

- Dans le cadre du programme pilote national AccessCBC CBC/Radio-Canada offre des possibilités de développement et un soutien aux créateurs sourds et en situation de handicap.
- Les séries télévisées « Push » de CBC et « Fred l'handicapé » de Radio-Canada traitent chacune des sujets directement liés aux handicaps liés à la mobilité.
- L'émission Silly Paws de CBC Kids propose un contenu en ASL pour les enfants sourds.
- Du matériel éducatif sur les pages Web de CBC/Radio-Canada consacrées à l'accessibilité, expliquant les avantages des fonctions d'accessibilité, telles que le sous-titrage et la description audio, et comment les utiliser.

Enfin, les EFR doivent créer des occasions permettant à leur organisation et à leurs employés d'en apprendre davantage sur les obstacles, leurs répercussions et la manière de les éliminer. L'un des moyens d'y parvenir est de mettre en place des initiatives de formation structurée.



---

## Formation au sein du gouvernement fédéral

En 2019, le gouvernement fédéral a publié sa première Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada. La Stratégie reconnaît que les fonctionnaires fédéraux ne sont pas suffisamment sensibilisés aux questions d'accessibilité. En réponse, l'École de la fonction publique du Canada a commencé à ajouter des cours de formation et des vidéos sur l'accessibilité à son catalogue d'apprentissage. Aujourd'hui, des douzaines d'outils d'apprentissage sont à la disposition des employés de la fonction publique fédérale. Ils couvrent des sujets tels que l'inclusion des personnes en situation de handicap, la création de documents accessibles et d'événements virtuels, le service inclusif à la clientèle, l'acquisition de biens, les pratiques d'embauche inclusives, la conception inclusive et les préjugés inconscients. Bien que la participation à la plupart des cours soit volontaire, certains cours sont obligatoires, en particulier pour les gestionnaires.

---

## Formation dans le secteur privé

La Banque Canadian Tire a mis en place une formation obligatoire pour tous ses employés sur la sensibilisation à l'accessibilité. Elle a également élaboré des formations obligatoires ciblées pour différents groupes internes. Par exemple, l'équipe chargée de l'expérience numérique a reçu une formation sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et sur l'accessibilité d'expérience utilisateur. Le personnel du marketing reçoit une formation sur la rédaction de textes accessibles et la conception de contenu accessible, et les gestionnaires sont formés aux pratiques d'embauche accessibles. Tous les employés ont également accès au Programme « Les préjugés dans une boîte » qui met l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion par l'entremise d'exposés, de ressources et de guides d'animation.

La *Loi* charge toutes les entités sous réglementation fédérale, publiques ou privées, grandes ou petites, de sensibiliser aux obstacles entravant la pleine participation des personnes en situation de handicap à la société. Je suis heureuse de voir que des organisations utilisent différents moyens pour y parvenir.

Le résultat final que j'attends de toute initiative de ce type est l'acceptation de la vérité selon laquelle l'accessibilité est l'affaire de tous. Il s'agit d'une nécessité et non d'un luxe. La formation obligatoire sur l'accessibilité au sein des organisations est indispensable pour faire valoir son importance et encourager un sentiment de responsabilité collective.

Afin qu'elle soit couronnée de succès, la formation obligatoire doit être conçue de manière réfléchie. Elle doit être diversifiée et couvrir plusieurs sujets. Elle doit faire participer des personnes en situation de handicap et être adaptée à son public, car chaque domaine prioritaire présente des défis et des occasions qui lui sont propres. Elle doit être proposée dans tous les secteurs d'activités d'une organisation et à tous les niveaux (cadres, gestionnaires, agent de prestation de services, personnel subalterne, etc.). Elle devrait être proposée à plusieurs reprises.

Enfin, les ERF devraient renforcer l'importance de la formation dans l'ensemble de leur organisation. Il ne suffit pas de créer un cours, les organisations doivent y donner suite et s'assurer que la formation a lieu et qu'elle est efficace.

## S'engager à agir

Si la sensibilisation est essentielle pour cerner les obstacles, elle ne garantit pas à elle seule l'accessibilité des personnes en situation de handicap. Le Canada est sensibilisé aux questions d'accessibilité depuis des décennies. Pourtant, comme le gouvernement fédéral l'a entendu lors des consultations qui ont mené à la *Loi*, les personnes en situation de handicap se heurtent encore à des obstacles importants dans leur vie quotidienne.

La sensibilisation doit conduire à un engagement pour qu'un changement survienne. Un engagement est l'expression d'une intention de faire quelque chose. Il fournit un cadre pour des mesures concrètes. En raison de la complexité de la structure de gouvernance du Canada, il est essentiel que des engagements soient pris aux différents ordres de gouvernement et par les ERF pour assurer l'uniformité des pratiques en matière d'accessibilité à l'échelle du pays.

La *Loi* est un exemple d'engagement juridique pris par le gouvernement fédéral. Par l'adoption de la *Loi*, le gouvernement s'engage à défendre activement tous les Canadiens en situation de handicap et à définir les mesures qui devraient être prises à cet égard.

Le gouvernement fédéral s'est également engagé, en tant qu'employeur, à inclure davantage les personnes en situation de handicap dans ses propres pratiques. Avec plus de 350 000 fonctionnaires fédéraux, le gouvernement fédéral est le plus grand employeur du Canada. Il a une occasion unique de jouer un rôle de premier plan dans la promotion de l'accessibilité.

### Emploi

Le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) est l'organisme fédéral qui supervise la gestion des fonctionnaires fédéraux, y compris le recrutement des employés.

Dans la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada de 2019, le SCT a souligné que le pourcentage de fonctionnaires se déclarant volontairement comme des personnes en situation de handicap (5,2 % du total des employés) était inférieur au pourcentage de personnes en situation de handicap disponibles pour travailler dans le pays (9,0 %).

Pour combler les lacunes de recrutement de personnes en situation de handicap, le SCT s'est engagé à embaucher 5 000 nouveaux employés en situation de handicap d'ici 2025. En 2022, 6,2 % des fonctionnaires fédéraux se déclaraient volontairement comme des personnes en situation de handicap.

De tels objectifs numériques rendent les engagements clairs et facilitent le suivi. Le passage de 5,2 % à 6,2 % en trois ans indique des progrès lents, jusqu'à présent. Comme le SCT publie des mises à jour annuelles, il est facile de vérifier s'il atteint son objectif comme prévu ou s'il doit revoir ses engagements.

Les stratégies nationales fournissent également des cadres pour des mesures concrètes. Toute stratégie nationale s'engageant à agir en faveur d'un changement positif pour les Canadiens doit inclure l'accessibilité. Je me réjouis des efforts déployés pour intégrer l'accessibilité dans les stratégies nationales dans des secteurs tels que le logement (environnement bâti) et les transports.

---

## Environnement bâti

La Défenseure fédérale du logement, autorité non partisane de la Commission canadienne des droits de la personne, a été nommée en 2022 pour s'occuper des besoins en matière de logement et du sans-abrisme au Canada. La défenseure a notamment pour mission de formuler des recommandations visant à améliorer les lois, les politiques et les programmes du Canada en matière de logement, afin que les Canadiens aient accès à des logements adéquats, abordables et sûrs. Dans son récent rapport de 2022-2023, elle demande au gouvernement fédéral d'intégrer l'accessibilité dès le départ dans sa stratégie nationale pour le logement. Selon la défenseure, le gouvernement doit s'assurer que tous les nouveaux logements répondent à l'objectif de la *Loi* visant à bâtir un Canada exempt d'obstacles et à respecter les droits de la personne à un logement adéquat inscrit dans la *Loi sur la stratégie nationale sur le logement*.

Alors que les différents ordres de gouvernement du Canada s'engagent de manière considérable à entreprendre la construction de logements, il est impératif de veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans ces efforts dès le départ. Le gouvernement fédéral a l'occasion de jouer un rôle de premier plan, de veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée à la stratégie nationale et aux politiques et programmes de logement, afin que les personnes en situation de handicap disposent d'un éventail d'options de logement qui répondent à leurs divers besoins. Au Canada et ailleurs, le transport aérien des passagers en situation de handicap est un problème de longue date. Les exemples d'expériences inacceptables en vol pour les personnes en situation de handicap sont innombrables et attirent de plus en plus l'attention du public et des médias.

---

## Transports

En mai 2023, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap a rencontré le Conseil national des lignes aériennes du Canada (CNLA). Le CNLA rassemble les grands transporteurs aériens soumis à la réglementation fédérale. Ils ont discuté d'un engagement commun à faire plus pour les voyageurs canadiens en situation de handicap. Le CNLA s'est ensuite engagé à améliorer l'accessibilité aux passagers, en mettant l'accent sur la sensibilisation à la situation des personnes en situation de handicap. Ils se sont également engagés à transporter et à ranger les aides à la mobilité avec un plus grand soin.



En 2023, la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap et le ministre des Transports se sont également engagés à faire du Canada un pays pleinement accessible et inclusif pour l'ensemble de ses citoyens et de ses visiteurs, en offrant notamment aux passagers en situation de handicap des déplacements sûrs, dignes et fiables. Ces engagements comprennent le recueil et le partage obligatoires de meilleures données relatives aux plaintes des personnes en situation de handicap.

Je continuerai à me concentrer sur l'accessibilité des transports aériens dans les mois à venir. Je m'attends à ce que les engagements pris dans le cadre des stratégies nationales se reflètent dans les plans d'accessibilité et les rapports d'étape des entreprises de transport aérien sous réglementation fédérale. Si une personne ou une organisation a une quelconque influence sur l'expérience même des voyages aériens que vivent les personnes en situation de handicap et qu'elle peut contribuer à améliorer la situation, je demande que ce changement se produise dès maintenant.

Les engagements ne doivent pas nécessairement reposer sur une loi ou une stratégie nationale. Afin de mettre en place leurs propres engagements en matière d'accessibilité, les ERF peuvent se référer aux normes existantes pour connaître les pratiques recommandées pour l'accessibilité. Je me réjouis de voir que des normes commencent à être publiées et que d'autres sont en cours d'élaboration.

---

## Environnement bâti

Normes d'accessibilité Canada (NAC) et le Groupe CSA ont collaboré et consulté des personnes en situation de handicap sur trois normes de conception accessible publiées en 2023. Ces normes portent sur les éléments de conception qui créent des obstacles pour les personnes qui vivent avec un handicap physique, de déficiences sensorielles et/ou de troubles cognitifs dans l'environnement bâti tel que les bâtiments, les dispositifs interactifs, tels que les guichets automatiques bancaires, et les logements. La norme sur les logements accessibles a été élaborée grâce à l'aide supplémentaire de la Société canadienne d'hypothèques et de logement. Ces trois normes sont des lignes directrices disponibles que les ERF peuvent utiliser dès à présent.

NAC élabore actuellement 11 normes supplémentaires dans les secteurs de l'emploi, de l'environnement bâti, des programmes et services, et des mesures d'urgence. Conformément au principe « Rien ne se fera sans nous », les normes sont élaborées en mobilisant les meilleures connaissances de personnes



spécialisées dans les domaines prioritaires. Il s'agit de personnes ayant une expérience vécue qui connaissent le mieux les besoins des groupes qu'elles représentent, ainsi que d'experts de l'industrie. Chaque étape du processus est conçue de manière à être accessible et à faire participer les personnes en situation de handicap.

Les normes d'accessibilité sont des lignes directrices destinées à aider les organisations à cerner, à prévenir et à éliminer les obstacles dans tous les aspects visés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Les normes permettent également de garantir le même niveau de qualité de service ou de produit dans toutes les organisations. Il est important de noter que le respect des normes se fait sur une base volontaire. Les organisations peuvent choisir de les suivre ou non. En revanche, les règlements sur l'accessibilité doivent être respectés.

Les ERF n'ont pas à attendre que des normes ou des règlements soient mis en place pour déterminer les moyens visant à éliminer les obstacles. Ils peuvent également apprendre les uns des autres.

---

### Conception et prestation de programmes et de services

Le Musée canadien de l'histoire, le Musée canadien de la guerre et le Musée canadien des enfants ont identifié des approches utilisées par d'autres musées pour accroître avec succès l'accessibilité dans leurs programmes. Ils s'engagent à reproduire ces pratiques prometteuses dans la planification de leurs propres programmes. Par exemple, d'ici la fin de 2023, ils s'engagent à mettre à la disposition des visiteurs des casques d'écoute antibruit et à instaurer une politique pour un milieu sans parfum. D'ici 2024 (en consultation avec les personnes en situation de handicap), les musées mettront en place des plages horaires privilégiant des moments de calme et des moments bruyants pour leurs visiteurs. Ces changements apparemment simples élimineront les obstacles auxquels se heurtent les personnes qui vivent avec des déficiences sensorielles (souvent invisibles). Ces changements permettront de rendre les musées plus accessibles et plus inclusifs pour les visiteurs de tous âges.

Quelle que soit la façon dont les ERF expriment leurs engagements en matière d'accessibilité, j'encourage fortement toutes les organisations à formuler des engagements concrets et mesurables et à faire preuve de transparence concernant les personnes qui en seront responsables. J'ai lu trop de plans d'accessibilité où les engagements étaient flous et les responsabilités non attribuées. Le caractère vague des engagements et l'absence de responsabilité claire sont des façons d'éviter d'être tenu pour responsable. La transparence est essentielle. Les ERF doivent maîtriser cet élément pour jeter les bases d'une progression du changement au sein de leur organisation.

---

### Des engagements clairs dans tous les domaines prioritaires

Ingenium est la marque représentant trois musées canadiens dédiés aux sciences, à l'agriculture et à l'aviation. Leur plan répertorie les obstacles existants pour leurs musées dans tous les domaines prioritaires de la *Loi*. Chaque barrière est liée à un engagement et une action spécifique. Chaque action est liée à un échéancier et à une personne ou un groupe qui sera responsable de sa mise en œuvre. En faisant cela, Ingenium envoie un message clair sur ce à quoi ils s'engagent, quand ils le feront et qui est responsable de veiller à ce que cela soit fait.

S'engager à agir, par exemple en sensibilisant davantage la population, est essentiel. Mais les impératifs contraignants de la *Loi* sont en fin de compte essentiels pour agir. Cela souligne la nécessité de mettre

en place des règlements dans les plus brefs délais pour l'ensemble des domaines prioritaires définis dans la *Loi*. Les règlements contribueront à garantir que les engagements juridiques et politiques en matière d'accessibilité sont respectés, et ce de façon uniforme. Les règlements sont également importants parce qu'ils clarifient les exigences que les ERF doivent respecter pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles auxquels sont confrontées les personnes en situation de handicap. De nombreuses ERF avec lesquelles j'ai discuté disent souhaiter cette clarté. À l'heure actuelle, il n'existe qu'une seule obligation légale énoncée dans le règlement d'application de la *Loi* : toutes les ERF doivent publier chaque année des plans d'accessibilité et des rapports sur l'état d'avancement des travaux, en consultation avec les personnes en situation de handicap. Un deuxième règlement est en cours d'élaboration sur la technologie de l'information et des communications, sous la direction d'EDSC et avec le soutien de NAC. Il est urgent de renforcer le règlement pour aider à atteindre les objectifs de la *Loi*.

## De l'engagement à l'action

La *Loi* constitue un engagement important. Elle fait l'objet de toutes les attentions tant au niveau national qu'international. Ce que tout le monde attend, c'est de l'action. Quelles que soient les mesures de sensibilisation prises par les ERF et la précision de leurs engagements, les actes sont plus éloquentes que les paroles. Je me réjouis de voir les ERF prendre des mesures pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles.

### Transports

Dans le cadre du Programme de remplacement de la flotte, VIA Rail a organisé des ateliers auprès d'organisations d'accessibilité afin d'obtenir leurs points de vue sur la conception de 32 nouveaux wagons. Les commentaires des participants ont inspiré des caractéristiques et des processus d'accessibilité pour aider à éliminer et à prévenir les obstacles que rencontraient les voyageurs en situation de handicap.

- Dans les nouveaux trains, les voyageurs qui ont une vision altérée peuvent s'orienter grâce à des transitions entre les surfaces, à un affichage très contrasté et à des textes en braille.
- Pour les personnes à mobilité réduite, des élévateurs pour fauteuils roulants sont disponibles, davantage d'espace est offert pour manœuvrer les fauteuils roulants ou d'autres aides à la mobilité ont été ajoutées entre les sièges et dans les toilettes.
- Les voyageurs sourds et malentendants peuvent prendre connaissance des annonces faites au cours du voyage en lisant le texte qui s'affiche sur les écrans numériques.

Dans le domaine des technologies de l'information et des communications, il peut y avoir toute une série d'obstacles. Les déterminer, les prévenir et les éliminer peut être un défi. Cependant, lorsqu'elles sont à l'écoute de leurs employés, les organisations peuvent trouver des façons d'apporter des solutions faciles en cours de route. Les solutions n'ont pas besoin d'être élaborées ou parfaites. Évitez le piège qui consiste à attendre des solutions infaillibles avant de faire des changements. C'est en commençant, même par des mesures simples, que le changement se produit.

---

## TIC

En préparant son plan d'accessibilité, Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC) a appris que ses employés se heurtaient à des obstacles en lien avec la technologie. Ils ont déclaré qu'ils n'avaient pas accès à toutes les fonctions d'accessibilité, qu'ils ne savaient pas quelles fonctions étaient à leur disposition, ni comment elles fonctionnaient. Pour éliminer cet obstacle, FEGC s'est assuré en 2023 que toutes les fonctions d'accessibilité étaient activées sur les dispositifs de travail des employés et s'est engagé à mettre en place des séances de formation pour les employés afin qu'ils les connaissent mieux. Cette initiative s'inscrit dans un cadre d'action plus large au sein de FEGC visant à rendre les technologies de l'information et des communications utilisables par tous, y compris par les personnes en situation de handicap.

Parfois, une personne en situation de handicap a simplement besoin d'une solution à court terme pour la soutenir. Les bibliothèques de prêt sont un excellent exemple de la façon dont un centre de ressources centralisé à vocation spécifique peut faciliter la période de transition d'un employé en situation de handicap vers un nouvel emploi ou en cas d'invalidité de courte durée.

---

### TIC et emploi

Le projet pilote de service de bibliothèque de prêt de Services partagés Canada fournit du matériel, des logiciels et d'autres ressources aux nouveaux employés de la fonction publique fédérale. L'administration publique peut prendre du temps pour s'assurer que les nouveaux employés disposent de l'équipement dont ils ont besoin pour commencer à travailler. Pour remédier à ce problème, la bibliothèque comble le fossé par des prêts à court terme. En 2021-2022, la bibliothèque de prêt a prêté 452 outils. Depuis son lancement en 2020, elle a aidé 256 clients dans 49 ministères, en prêtant un total de 809 outils. Certains ministères ont suivi l'exemple en créant leurs propres bibliothèques de prêt. Par exemple, Emploi et Développement social Canada a lancé son propre programme pilote en 2020. Les salariés peuvent utiliser ce service s'ils ont besoin de ressources en raison d'une invalidité de courte ou de longue durée.

L'élimination des obstacles n'est pas toujours simple, et les solutions ne sont pas uniformes. Par exemple, certains obstacles, tels que les interventions d'urgence pour les personnes en situation de handicap, peuvent rarement devenir un problème, mais ils peuvent causer des dommages graves s'ils ne sont pas anticipés.

---

### Environnement bâti

Dans son plan d'accessibilité, TELUS Communications indique qu'elle inclut les personnes en situation de handicap dans ses procédures d'intervention d'urgence. L'entreprise dispose notamment de formulaires de renseignements sur les interventions d'urgence à l'intention des employés qui affirment avoir un handicap. Avec l'accord préalable de ces employés, TELUS élabore un plan d'évacuation se rapportant précisément à chaque personne. TELUS met en commun ces plans avec le gestionnaire de l'employé et le personnel de la sécurité, et examine régulièrement les plans d'évacuation pour en assurer l'accessibilité. TELUS appliquerait ces plans en cas d'urgence ou de catastrophe touchant le milieu de travail.

Dans la mesure du possible, il est plus efficace de prévenir les obstacles avant qu'ils ne deviennent un problème que de les éliminer après coup. Cela signifie que les personnes en situation de handicap n'ont pas à vivre des expériences négatives avant de bénéficier du même soutien et des mêmes occasions que celles autour d'elles. Lorsque l'accessibilité fait partie des processus de planification, les besoins des personnes en situation de handicap sont pris en compte dès le départ, et non après coup. Par exemple, TD Bank a reconnu les faits et pris des mesures pratiques pour éviter les obstacles à la communication avec des clients aux besoins divers.

---

## Communications

La Banque TD a désormais pris l'habitude d'offrir des services d'interprétation vidéo à distance (IVD) en langue des signes américaine (ASL) dans tous ses établissements au Canada. L'IVD est un service de communication basé sur la technologie d'aide qui utilise des webcams ou des vidéophones pour fournir une interprétation virtuellement à la demande. Ce service permet de faciliter la communication entre les personnes qui utilisent la langue des signes et celles qui ne l'utilisent pas. Le pays connaît actuellement une pénurie nationale d'interprètes ASL et l'offre d'un service permettant à TD de sous-traiter l'IVD à partir d'autres sources a été une manière de combler cette lacune.

La concrétisation de l'engagement en action, notamment lorsqu'il s'agit d'éliminer des obstacles plus importants et plus complexes, nécessite inévitablement des ressources. Les organisations doivent disposer d'un financement réservé à l'accessibilité. L'élimination des obstacles pour parvenir à l'inclusion ne devrait pas être perçue comme une option ou un investissement à court terme. Mais je vois encore trop d'endroits où c'est le cas. Je crains que ces décisions ne soient basées sur des perceptions erronées concernant le coût de l'accessibilité, l'idée que l'inclusion des personnes en situation de handicap ne profite qu'à quelques-uns, ou encore basées sur l'effort exigé que demande le changement.

Le gouvernement fédéral a investi de nombreuses ressources pour éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap, cependant, certains de ces changements ne sont pas tous durables. Par exemple, en 2018, le gouvernement a mis sur pied le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada afin d'aider les ministères et organismes fédéraux à répondre aux exigences de la *Loi* et de contribuer à rendre la fonction publique accessible et inclusive. En 2019, le gouvernement fédéral a accordé à la Commission canadienne des droits de la personne le mandat et le financement nécessaires pour surveiller la mise en œuvre de la CRDPH au Canada (agissant ainsi en tant que Mécanisme national de surveillance du Canada) et l'état des droits des personnes handicapées dans ce pays. Le financement des deux organisations devrait prendre fin en mars 2024.

J'invite toutes les organisations à réfléchir à ce qu'il en coûterait de ne pas consacrer de financement à l'élimination des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Ces coûts peuvent englober la perte d'expertise et de talent dans le milieu de travail, la nécessité de rénover les environnements bâtis, ainsi que le règlement des plaintes ou des contestations judiciaires lorsque des services, des programmes et/ou des informations demeurent inaccessibles. L'investissement devrait être davantage en phase avec les exigences prévues dans la *Loi*. Faire du Canada un pays exempt d'obstacles nécessitera des mesures et un financement ciblés et durables.

# Suivi des progrès vers un Canada exempt d'obstacles

## L'importance des données

Dans le contexte de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap, les données sont des renseignements que nous pouvons recueillir, mesurer et analyser afin de :

- sensibiliser à la diversité des expériences vécues;
- déterminer et de mieux connaître les obstacles et leurs causes;
- remettre en question les hypothèses susceptibles d'entraver les progrès;
- constater des progrès dans les efforts de reconnaissance, d'élimination et de prévention des obstacles.

Les données peuvent se présenter sous différentes formes, telles que du texte, des chiffres ou des faits. Elles peuvent provenir de nombreuses sources, notamment d'enquêtes, d'archives publiques, d'entretiens ou de récits.

Ce que j'ai constaté jusqu'à présent, c'est que, trop souvent, les données des organisations n'incluent pas les personnes en situation de handicap. Par exemple, les enquêtes qui ne posent pas de questions sur le statut du handicap, les organisations qui utilisent différentes définitions du handicap ou qui regroupent les expériences des personnes en situation de handicap avec d'autres groupes de diversité et d'équité. Dans certains cas, les personnes ne se sentent pas à l'aise lorsqu'elles révèlent leur statut de personne en situation de handicap.

## **Nous avons besoin de données pour connaître les expériences uniques et complexes vécues par les personnes en situation de handicap, en particulier au moment de la prise des décisions.**

---

**Les données permettent de mieux connaître la diversité des expériences vécues.**

Une étude réalisée en 2018 par le Canadian Centre on Disability Studies a confirmé que les personnes en situation de handicap qui appartiennent également à des groupes minoritaires en raison de leur race, de leur appartenance ethnique, de leur orientation sexuelle, de leur sexe et/ou de leur statut socio-économique sont plus souvent exclues de la société. Ils sont également plus défavorisés et font l'objet d'une plus grande discrimination. Ce type de données montre que le handicap touche divers groupes de la société. Ces données fournissent la preuve nécessaire pour étayer des actions ciblées qui prennent en compte les multiples aspects de l'identité des personnes en situation de handicap.

---

### Les données peuvent être utilisées pour déterminer la cause d'un obstacle.

En réalisant une étude comparative de deux ans, le SCT a acquis des connaissances importantes sur les expériences des employés et des superviseurs en matière de mesures d'adaptation en milieu de travail et a déterminé des moyens d'améliorer ces expériences. Le SCT a constaté que les attitudes négatives, les délais d'attente prolongés pour obtenir des mesures d'adaptation et les connaissances inégales de ces mesures dans le secteur public entravent l'accès à celles-ci en milieu de travail. L'étude a mené à la recommandation de mettre en place une procédure centralisée de mesures d'adaptation et de donner une formation sur la sensibilisation pour contribuer à réduire les obstacles liés aux mesures d'adaptation en milieu de travail.

---

### Les données permettent de corriger les fausses hypothèses.

Certaines organisations estiment que la construction d'espaces accessibles est trop coûteuse. Une compagnie privée, hcma Architecture + Design, a remis en question cette hypothèse dans une étude réalisée en 2020. Elle a estimé le coût de la construction d'environnements accessibles en se référant aux exigences des codes du bâtiment du Canada et de l'Ontario. Elle a constaté que l'augmentation des coûts n'était que de 1 % par rapport aux coûts liés aux exigences minimales. Ces données ouvrent la voie au changement en montrant aux décideurs que la conception accessible est financièrement réalisable.

---

### Les données permettent de mesurer les progrès accomplis.

Lorsque les mêmes données sont mesurées de manière répétée au fil du temps, elles peuvent révéler des tendances en matière de progrès et confirmer si une personne ou une organisation est sur la bonne voie pour le changement ou si un ajustement est nécessaire. Par exemple, lors des consultations pour l'élaboration de son plan d'accessibilité, Statistique Canada a appris qu'il ne disposait pas d'outils suffisants pour garantir l'acquisition (c'est-à-dire l'achat) de biens, de services et d'installations accessibles. Les articles de bureau standard tels que les imprimantes ou les postes de travail ne présentaient aucune fonction d'accessibilité. Souvent, ils ont dû acheter une version accessible séparément ou payer pour l'ajout de matériel adapté.



Statistique Canada a constaté le besoin d'améliorer les connaissances du personnel en matière d'accessibilité dans le cadre du processus d'acquisition de biens. Le Ministère s'est engagé à accroître la formation sur l'achat d'articles accessibles avec pour objectif de former 100 % du personnel chargé de l'acquisition des biens. Il pourra mesurer les progrès accomplis dans la réalisation de leur objectif en suivant simplement le nombre d'employés qui ont terminé la formation.

Le règlement d'application de la *Loi* prévoit l'obligation pour les ERF de rendre compte des progrès réalisés en regard des engagements pris dans leurs plans d'accessibilité. Cela permettra aux organisations et à moi-même, en tant que DPA, de mesurer les progrès accomplis au fil du temps.

## Évaluation des progrès de la Loi

Mon mandat consiste à suivre et à rendre compte des résultats obtenus en vertu de la *Loi*, ainsi que des questions systémiques et émergentes. Pour faire cela, il me faut des données.

Comme mentionné précédemment dans le présent rapport, la *Loi* a créé plusieurs rôles au sein du gouvernement fédéral pour soutenir son objectif d'un Canada exempt d'obstacles. Je m'appuierai sur celles-ci pour mettre en commun des informations sur les progrès accomplis en ce qui concerne les résultats de la *Loi*, ainsi que sur les problèmes émergents et systémiques.

Mon équipe et moi-même continuerons de recueillir des renseignements directement auprès des ERF, des personnes en situation de handicap, de leurs alliés et d'autres intervenants. Chacun de ces groupes dispose de ses propres données qui m'aideront également à suivre les progrès réalisés. Nous examinerons également des études, des recherches et des rapports émanant d'organisations actives dans le domaine du handicap. Ces rapports, conjugués à un engagement et à un dialogue continu, appuieront mon travail de sensibilisation à l'égard des diverses expériences vécues par les personnes en situation de handicap, des obstacles et de leurs causes, et ils plaideront en faveur de l'accessibilité.

De même, nous continuerons à examiner les plans d'accessibilité et les rapports sur l'état d'avancement des travaux des ERF. Ces documents publiés nous permettent d'en savoir plus sur les obstacles et les causes des obstacles déterminés. Nous ferons également le suivi des engagements pris et des progrès réalisés pour y remédier.

Enfin, nous nous appuierons sur des organisations partenaires qui mettent en place des moyens de mesurer les progrès accomplis. Nous travaillerons en étroite collaboration avec EDSC. EDSC est responsable de la [Stratégie fédérale de mesures et de données sur l'accessibilité 2022 à 2027](#). En collaboration avec Statistique Canada, EDSC a mis au point un [carrefour de données sur l'accessibilité](#) accessible au public aux fins de la communication des données relatives à l'accessibilité au niveau national. Le Ministère définit également les moyens de mesurer les progrès accomplis dans chaque domaine prioritaire visé par la *Loi*. Il s'agit notamment d'élaborer un cadre de mesure et d'examiner les résultats des questions sur l'accessibilité présentées dans l'[Enquête canadienne sur l'incapacité de 2022](#). Je m'appuierai sur leurs travaux pour suivre les progrès réalisés en vertu de la *Loi*.



## Conclusion

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* nous a mis sur la voie d'un Canada exempt d'obstacles. Si nous voulons persévérer dans cette voie et progresser, il revient à chacun d'entre nous de prendre des mesures concrètes sur tous les fronts prioritaires. Pour progresser dans cette voie, il faut dès à présent prêter attention à certains aspects : une formation obligatoire sur l'accessibilité, davantage de règlements pris en vertu de la *Loi*, un financement et des données consacrés à l'accessibilité.

Outre la *Loi*, je garderai à l'avenir un œil sur d'autres questions qui touchent l'inclusion des personnes en situation de handicap. Je renvoie ici notamment à la *Loi sur la prestation canadienne pour les personnes handicapées* qui est entrée en vigueur en 2023. Son objectif est de soutenir la sécurité financière des personnes en situation de handicap en âge de travailler. Cependant, comme pour la *Loi*, le gouvernement fédéral doit créer des règlements pour préciser les modalités d'application de cette loi. Je vais suivre de près les progrès concrets des règlements d'application en 2024.

Je surveillerai également les développements dans d'autres territoires de compétence et la manière dont les organisations collaborent pour améliorer l'accessibilité dans toutes les régions du Canada, à tous les niveaux et dans tous les domaines de compétence. Les activités de la vie quotidienne des personnes en situation de handicap (prendre les transports en commun, aller au restaurant, faire des courses) impliquent des responsabilités assumées par de nombreuses autorités publiques et privées. Les autorités partagent toutes la responsabilité de garantir que les personnes en situation de handicap au Canada puissent vivre, travailler et se divertir dans un milieu exempt d'obstacles.

Que ce soit dans le cadre de la *Loi* ou au-delà, ce que j'espère voir dans les mois à venir, ce sont davantage d'actions, y compris des tentatives imparfaites qui seront mesurées et consignées dans un rapport. C'est ce qui va conduire au changement et qui va nous aider à atteindre notre objectif commun, à savoir éliminer les obstacles pour les personnes en situation de handicap. J'attends avec impatience la suite des événements.



## Glossaire

Vous trouverez ci-dessous les définitions des termes importants utilisés dans le présent rapport.

**Accessibilité** : L'accessibilité signifie que tout le monde peut accéder aux renseignements, aux espaces et aux lieux et les utiliser, y compris les personnes en situation de handicap.

**Obstacle** : La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un obstacle comme tout élément—notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique—qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

**Handicap** : La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale 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.

**Inclusion des personnes en situation de handicap** : Il s'agit du concept selon lequel les personnes en situation de handicap ont le droit de participer pleinement à tous les aspects de la vie. Cela inclut l'égalité des chances et l'autonomie économique. Il s'agit également de participer à la planification et à la prise des décisions dans tous les domaines susceptibles de présenter des obstacles à la participation. Ce principe est renforcé par les principes directeurs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

**Normes d'accessibilité** : Il s'agit de lignes directrices destinées à aider les organisations à définir, prévenir et éliminer les obstacles dans tous les domaines prioritaires visés par la *Loi*. Les normes permettent de garantir le même niveau de service ou la même qualité de produits dans toutes les organisations. Leur respect de ces normes est laissé à la discrétion des organisations, qui sont libres de décider de les suivre ou non. Les normes d'accessibilité au Canada sont élaborées par Normes d'accessibilité Canada.

**Règlement sur l'accessibilité** : Il s'agit des règles établies par le gouvernement que les organisations sont tenues et contraintes de respecter. Le ministre responsable de l'application de la *Loi* est également chargé de promulguer les règles canadiennes sur l'accessibilité.

## Acronymes utilisés

<b>CRDPH</b>	Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies
<b>DCA</b>	Direction du Canada accessible
<b>DPA</b>	Dirigeante principale de l'accessibilité
<b>EDSC</b>	Emploi et Développement social Canada
<b>ERF</b>	Entité sous réglementation fédérale
<b>NAC</b>	Normes d'accessibilité Canada
<b>TIC</b>	Technologies de l'information et de la communication



Bureau de la dirigeante principale  
de l'accessibilité du Canada

Office of the Chief Accessibility  
Officer of Canada

Canada