



Agence de la consommation
en matière financière du Canada

Financial Consumer
Agency of Canada

Plan d'accessibilité

2023–2025



Canada



Sauf avis contraire, le contenu de ce document peut, sans frais ni autre permission, être reproduit en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit à des fins personnelles ou publiques, mais non à des fins commerciales. La reproduction et la distribution à des fins commerciales sont interdites sans la permission de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec nous à l'adresse suivante :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
427, avenue Laurier Ouest
Ottawa (Ontario) K1R 1B9

www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere

ISSN 2817-1306

©Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par la ministre des Finances du Canada, décembre 2022.

Also available in English under the title: **Accessibility Plan 2023-2025**

Table des matières

Message de la commissaire	1
Message du champion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.....	2
Généralités	3
Au sujet de l'ACFC.....	3
Obligations de l'ACFC en vertu de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	3
Contextualisation	4
Autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC.....	5
Coordinnées.....	6
Consultations.....	7
Domaine prioritaire : Emploi.....	8
Domaine prioritaire : Environnement bâti.....	9
Domaines prioritaires : Technologies de l'information et des communications (TIC); communications, autres que les TIC.....	10
Domaine prioritaire : Acquisition de biens, de services et d'installations.....	13
Domaine prioritaire : Conception et prestation de programmes et de services.....	13
Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité	15

Message de la commissaire



C'est avec fierté que je présente le Plan d'accessibilité triennal de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada (ACFC). En plus de détailler l'état actuel de l'accessibilité à l'ACFC par rapport aux sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce plan décrit les mesures que nous prendrons dans les trois prochaines années pour éliminer les obstacles cernés et empêcher que de nouveaux surgissent, ainsi que pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion pour notre effectif et nos activités fondamentales. L'accessibilité est une composante essentielle de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nous privilégions une approche intersectionnelle pour nous acquitter de notre mandat. Nous cherchons à comprendre et à prendre en compte les caractéristiques démographiques et socioéconomiques, les besoins et les défis de la population diversifiée du Canada, y compris les personnes en situation de handicap. Notre Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026 illustre bien cette approche. Nous continuerons de chercher des occasions d'accroître notre influence dans toutes les facettes de notre travail en adoptant une optique d'équité, de diversité et d'inclusion pour nos programmes de surveillance, de recherche et d'éducation.

Notre personnel diversifié et talentueux est au cœur de notre réussite. Notre culture inclusive axée sur l'innovation, la collaboration et l'excellence guide toutes nos actions. Nos priorités demeurent le bien-être de notre personnel et le renforcement de nos outils, de nos processus opérationnels et de nos fonctions organisationnelles dans un milieu sans obstacle.

Nous reconnaissons que le progrès repose sur un engagement à long terme. Nous surveillerons et mesurerons nos avancées en matière d'accessibilité et communiquerons les résultats sur une base annuelle. Il faudra un effort concerté, mais il s'agit d'une autre occasion pour nous de changer le cours de l'histoire. Je vous invite à lire le présent plan d'accessibilité et à me faire part de vos commentaires.

Judith Robertson
Commissaire

Message du champion de l'équité, de la diversité et de l'inclusion



Chaque jour, les personnes en situation de handicap sont confrontées à des obstacles. Parfois, ces obstacles sont physiques et nuisent à l'accès aux bâtiments, à l'utilisation des installations ou à la communication avec les fournisseurs de services, les collègues ou les proches. D'autres fois, les obstacles sont de nature comportementale et peuvent être invisibles, involontaires ou systémiques. Mais la plupart du temps, les obstacles découlent de la stigmatisation ou de l'incompréhension.

Nous avons tous et toutes un rôle à jouer dans l'élimination des obstacles sociaux et la constitution d'une main-d'œuvre accessible et inclusive à l'ACFC. Il est d'autant plus important d'agir parce que selon l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017, plus

de six millions de personnes au Canada sont en situation de handicap, soit 22 % de la population de 15 ans et plus.

Je vous invite à prendre part au mouvement de sensibilisation et à contribuer à l'élimination des obstacles pour permettre aux Canadiens et Canadiennes vivant avec un handicap de participer pleinement aux activités de la société, y compris le travail.

Frank Lofrancos
Commissaire adjoint, Surveillance et mise en application

Généralités

Au sujet de l'ACFC

Le mandat de l'ACFC est de protéger les consommateurs de produits et services financiers en surveillant les institutions financières sous réglementation fédérale et en renforçant la littératie financière de la population canadienne. En tant qu'organisme de réglementation, l'ACFC veille à ce que les institutions financières, les organismes externes de traitement des plaintes et les exploitants de réseaux de cartes de paiement respectent les mesures de protection des consommateurs énoncées dans les lois, les engagements publics et les codes de conduite. Par l'entremise de ses programmes de recherche et d'éducation, elle renforce la littératie financière des Canadiens et Canadiennes et les informe de leurs droits et responsabilités dans leurs relations avec les institutions financières.

L'ACFC tire son mandat de la *Loi sur l'Agence de la consommation en matière financière du Canada*, qui décrit ses fonctions, ses mécanismes administratifs et ses pouvoirs en matière d'application de la loi et énumère les articles des lois et règlements fédéraux qu'elle supervise.

L'ACFC est un organisme indépendant qui rend compte au Parlement par l'entremise du ministre des Finances.

Obligations de l'ACFC en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée le 11 juillet 2019, et son règlement connexe est entré en vigueur en décembre 2021. L'objectif de la Loi est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle exige que les institutions sous réglementation fédérale, y compris l'ACFC, cernent, éliminent et préviennent de façon proactive les obstacles à l'accessibilité et qu'elles publient un plan d'accessibilité triennal d'ici le 31 décembre 2022. La Loi vise sept domaines prioritaires :

- l'emploi;
- l'environnement bâti;
- les technologies de l'information et des communications (TIC);
- les communications, autres que les TIC;
- l'acquisition de biens, de services et d'installations;
- la conception et la prestation de programmes et de services;
- le transport¹.

La Loi exige également que les institutions publient des rapports sur les progrès de la mise en œuvre de leur plan et qu'elles établissent un processus permettant de recueillir les commentaires du personnel, des parties intéressées et du grand public sur le plan et les obstacles à l'accessibilité.

¹ Ce domaine prioritaire en vertu de la Loi ne s'applique pas à l'ACFC. Par conséquent, le présent plan d'accessibilité ne l'aborde pas.

Contextualisation

Perspective externe : Un chef de file de la réduction des obstacles en vue d'améliorer les résultats financiers positifs pour les consommateurs

L'ACFC privilégie une approche intersectionnelle pour s'acquitter de son mandat. Elle cherche à comprendre et à prendre en compte les caractéristiques démographiques et socioéconomiques, les comportements, les motivations, les défis et les préférences de communication de la population diversifiée du Canada, avec une attention particulière portée aux groupes vulnérables. L'ACFC conçoit et adapte ses interventions en réponse aux besoins diversifiés de différents segments de la population dans l'optique de favoriser l'accès aux produits et services financiers et de réduire tout obstacle ou toute discrimination de nature systémique dans le secteur financier.

Les recherches de l'ACFC indiquent que la vulnérabilité financière est un problème qui touche un vaste éventail de gens sans égards à leur culture, à leur communauté ou à leurs origines. Même si ce problème n'est pas confiné à certains groupes démographiques, des obstacles systémiques font en sorte que les membres de certains groupes de la population sont plus susceptibles d'être vulnérables financièrement. D'autres études ont montré que la population à faible revenu comprend un nombre disproportionné de femmes, d'adultes célibataires et de personnes en situation de handicap. Voilà pourquoi l'ACFC cible en priorité ces groupes.

Perspective interne : Un organisme avec un effectif diversifié, inclusif et respectueux

Le [Plan stratégique 2021 à 2026](#) de l'ACFC décrit comment cette dernière compte concrétiser sa vision, soit d'être un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers en se concentrant sur quatre objectifs stratégiques. L'un de ces objectifs est de faciliter l'avenir du travail en renforçant les pratiques de gestion des personnes et en favorisant une culture d'innovation, de collaboration et d'excellence.

De plus, les principes de base du Plan stratégique visent à favoriser une culture organisationnelle qui accorde la priorité au bien-être du personnel et à la réalisation de son mandat de protection des consommateurs. Les principes de l'approche « Un mandat, une équipe » de l'ACFC, conjugués à un engagement ferme envers l'équité, la diversité, l'inclusion et le bilinguisme, sont les éléments fondamentaux qui permettront de bâtir un effectif véritablement diversifié et de favoriser un fort sentiment d'appartenance chez les membres du personnel.

L'ACFC est assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* et dispose d'un effectif non syndiqué qui a connu une croissance de 16 % en 2021-2022. Au 31 mars 2022, son effectif s'élevait à 189 personnes. Son approche d'équité en matière d'emploi mise sur :

- un recrutement ciblé pour améliorer la représentation;
- l'ajout de mesures d'adaptation et d'accessibilité;
- des efforts délibérés pour célébrer la diversité et se constituer un effectif inclusif et respectueux.

En 2021-2022, l'ACFC a embauché 42 recrues, dont sept s'identifiaient comme personne en situation de handicap. Ainsi, la représentation des personnes en situation de handicap de l'ACFC est passée de 9,8 % à 11,6 %, un pourcentage qui dépasse la disponibilité au sein de la population active de 9,1 %².

² Pour déterminer si les personnes en situation de handicap jouissent d'une représentation équitable à l'ACFC, leur représentation a été comparée à celle de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

L'ACFC recueille les commentaires des membres du personnel de façon anonyme en participant au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Ce sondage fournit de l'information à l'appui de l'amélioration continue des pratiques de gestion des personnes, et les organismes fédéraux utilisent les résultats pour cerner leurs forces et relever les sujets de préoccupation. Le dernier sondage remonte à 2020 et comportait plusieurs questions sur la diversité et l'inclusion. Il révèle que 86 % des personnes sondées sont d'avis que l'ACFC respecte les différences individuelles (par exemple, la culture, les méthodes de travail, les idées, les habiletés) et 90 % jugent qu'elle met en place des activités et des pratiques qui favorisent un milieu de travail diversifié. Ces résultats dépassaient largement la moyenne de la fonction publique.

Plusieurs questions du sondage portaient également sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Le sondage montre que 14 % des personnes sondées ont demandé des mesures d'adaptation en milieu de travail, et environ le tiers l'avait fait en raison d'un handicap. Globalement, 88 % des personnes sondées ayant demandé de telles mesures se sont dites satisfaites des mesures mises en place. De plus, 83 % ont indiqué qu'elles se sentirraient à l'aise de demander des mesures d'adaptation à leur superviseur immédiat. Ces résultats étaient comparables à la moyenne de la fonction publique³.

Autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC

L'autorité responsable de l'accessibilité de l'ACFC est le Commissaire adjoint des services intégrés.

³ Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux se trouvent ici : [Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2020 par thème pour Agence de la consommation en matière financière du Canada](#).

Coordinnées

L'ACFC vous invite à lui faire part de vos commentaires, de vos questions et de vos suggestions sur l'accessibilité. Voici comment communiquer avec nous :

En ligne : [Agence de la consommation en matière financière du Canada](#)

Téléphone (Centre des services aux consommateurs) :

- sans frais – 1-866-461-3222;
- à Ottawa ou à l'extérieur du Canada – 613-960-4666.

* Des agents d'information vous répondront du lundi au vendredi, 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est.

Téléscripteur (ATS) pour les personnes ayant une déficience auditive :

- sans frais – 1-866-914-6097;
- à Ottawa ou à l'extérieur du Canada – 613-947-7771.

Service de relais vidéo : L'ACFC utilise maintenant le service de relais vidéo (SRV). Vous n'avez pas besoin d'autoriser le service de relais pour communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, consultez [SRV Canada](#).

Adresse électronique : [Contactez-nous](#)

Twitter : [@ACFCan](#)

YouTube : [ACFCan](#)

Facebook : [FB.com/ACFCan](#)

Instagram : [acfc_can](#)

Adresse postale :

Agence de la consommation en matière financière du Canada
Entreprise Building
427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 1B9

Communiquez avec nous pour obtenir le présent document dans un autre format.

Consultations

L'ACFC s'est associée à une tierce partie spécialisée en accessibilité pour recueillir de l'information sur l'état actuel de l'accessibilité à l'ACFC et cerner les obstacles potentiels. Plusieurs activités de collecte de données ont été menées.

- Examen de documents : L'évaluation a commencé par un examen des documents pertinents de l'ACFC, y compris les rapports sur l'équité en matière d'emploi, les politiques et les plans d'action des ressources humaines, les résultats du sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, les conditions d'emploi et le manuel des procédures d'urgence.
- Consultation des spécialistes de l'ACFC : Les membres du personnel de l'ACFC dont les fonctions s'alignent sur les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ont répondu à un questionnaire adapté à leur rôle à l'ACFC.
- Consultation du personnel de l'ACFC : L'ACFC a invité son personnel à répondre à un sondage publié sur son site Web interne pour en savoir plus sur les obstacles à l'accessibilité perçus ou connus à l'ACFC. Près du tiers des personnes ayant répondu au sondage ont déclaré être des personnes en situation de handicap.
- Consultation du groupe consultatif sur l'accessibilité de la tierce partie : La tierce partie a consulté son groupe consultatif sur l'accessibilité formé de neuf personnes en situation de handicap vivant au Canada⁴. Les membres du groupe consultatif ont visité le site Web et les médias sociaux de l'ACFC, ont examiné le processus de soumission d'une plainte et ont communiqué avec le Centre des services aux consommateurs. Les membres ont ensuite convoqué une réunion pour discuter de leurs constatations. Les spécialistes de l'ACFC ont assisté à la réunion en tant qu'observateurs.

L'information recueillie a été analysée pour déterminer l'état actuel de l'accessibilité de l'ACFC et cerner les obstacles potentiels. La tierce partie a également proposé des mesures pour éliminer les obstacles. Le présent plan précise ces mesures et décrit les autres mesures pertinentes prises par l'ACFC afin de faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion pour son effectif et ses activités fondamentales et prévenir de façon proactive les nouveaux obstacles à l'accessibilité.

⁴ L'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017 a permis de déterminer dix types d'incapacités, soit les incapacités liées à l'ouïe, à la vision, à la mobilité, à la flexibilité, à la dextérité, à la douleur, à l'apprentissage, au développement, à la santé mentale et à la mémoire.

Plan d'action sur l'accessibilité de l'ACFC

La section ci-après décrit l'objectif et l'état actuel de l'accessibilité à l'ACFC selon les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Elle précise les obstacles cernés par la tierce partie et par l'intermédiaire des consultations internes et externes. Elle explique également les mesures qui seront prises au cours des trois prochaines années pour éliminer les obstacles et prévenir de nouveaux obstacles.

Domaine prioritaire : Emploi⁵

Objectif

Attirer, former et maintenir en poste des talents en favorisant un milieu de travail diversifié et inclusif et en misant sur des pratiques d'emploi accessibles et exemptes d'obstacles.

État actuel

L'ACFC est créée en 2001 et, au départ, la gestion de ses ressources humaines est confiée à une autre institution gouvernementale. Ce n'est qu'en 2018 que l'ACFC nomme son premier dirigeant principal des ressources humaines. En 2019, elle instaure un nouveau modèle de prestation de services en ressources humaines et met en œuvre son premier cadre de gestion des personnes pour orienter les activités de ressources humaines des trois prochaines années et au-delà.

En octobre 2021, l'ACFC met en place sa première politique sur les mesures d'adaptation. Cette politique reconnaît l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les personnes à la recherche d'un emploi. L'ACFC s'acquitte de cette obligation et va plus loin. À son avis, un milieu favorable permet à toutes les personnes d'offrir le meilleur d'elle-même et de développer son potentiel et à l'effectif d'être très performant et déterminé à concrétiser la vision ambitieuse de l'ACFC, soit d'être un chef de file et un innovateur au chapitre de la protection des consommateurs de produits et de services financiers.

En mars 2022, l'ACFC publie son premier Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion qui vise à appuyer une approche stratégique et concertée à la création d'une culture et d'une philosophie organisationnelles affirmant ces trois principes. Ce plan triennal est une feuille de route vers une culture axée sur la diversité et l'inclusion, vers un milieu de travail plus inclusif et diversifié et vers l'intégration des trois principes aux programmes de base de l'ACFC.

À l'automne 2022, l'ACFC lance son premier examen des systèmes d'emploi. Au-delà de remplir ses obligations en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, elle souhaite évaluer en profondeur l'ensemble des systèmes, des politiques et des pratiques d'emploi et recueillir les commentaires de son personnel sur la façon dont ils sont mis en œuvre. Cet examen exhaustif cerne les pratiques exemplaires pouvant être appliquées à l'échelle du milieu de travail et relève les obstacles existants ou potentiels pouvant empêcher la pleine participation de certains groupes.

L'ACFC étant assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*, ses pratiques de recrutement sont non partisanes et fondées sur le mérite. L'objectif est de constituer un effectif qui reflète la diversité, la

⁵ L'ACFC adopte une approche globale au domaine prioritaire de l'emploi identifié par la Loi. Elle tient compte de toutes les facettes de la gestion des personnes, y compris la rémunération, l'organisation et la classification, les relations de travail, les pensions et les avantages sociaux, la gestion des cadres de direction, les valeurs et l'éthique, la diversité et l'inclusion, la santé et la sécurité au travail, le mieux-être, la gestion du rendement et des talents, et les recours du personnel.

dualité linguistique et la pluralité des antécédents et des compétences de la population canadienne. L'équipe-conseil en ressources humaines de l'ACFC prône régulièrement l'embauche à partir des bassins de la Commission de la fonction publique qui comprennent des candidats qui ont déclaré être en situation de handicap. Dans les dernières années, l'ACFC s'est tournée vers l'initiative Accessible Career Transitions Program de l'Université Carleton. Cette initiative reconnue aide les étudiants qui ont déclaré être en situation de handicap à obtenir un emploi valorisant. Les offres d'emploi et les documents d'accueil de l'ACFC encouragent la déclaration volontaire et invitent les personnes qui postulent un emploi et celles en poste à demander des mesures d'adaptation.

L'ACFC reconnaît qu'il est essentiel de célébrer la diversité et d'offrir des occasions d'apprentissage pour améliorer la prise de conscience et favoriser la création d'un milieu sain, inclusif et respectueux. À cet effet, elle fait la promotion d'initiatives d'équité, de diversité et d'inclusion, d'événements nationaux et internationaux connexes et de campagnes de sensibilisation, comme la Semaine nationale de l'accessibilité en juin et le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre. Elle propose également des formations sur des sujets en lien avec l'équité, la diversité et l'inclusion, comme le biais cognitif, et d'autres ressources d'apprentissage, y compris la Série d'apprentissage sur l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada et les solutions OutilsGC⁶.

Obstacles cernés

1. La page Possibilités d'emploi à l'ACFC ne mentionne pas la redirection vers le site Emplois au gouvernement du Canada.

Comme l'ACFC possède de solides pratiques d'emploi, l'examen par la tierce partie et les consultations n'ont permis de cerner qu'un seul obstacle. L'ACFC affiche toutes les possibilités d'emploi dans le système de candidature en ligne de la Commission de la fonction publique, qui est la norme du gouvernement du Canada. Les constatations révèlent que la page Possibilités d'emploi à l'ACFC porte à confusion, car cette page ne mentionne pas la redirection vers le site Emplois au gouvernement du Canada lorsqu'une personne clique sur le lien pour voir les postes présentement vacants. Cet obstacle peut être particulièrement difficile à surmonter pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

Mesures pour éliminer les obstacles

Mesure	Échéance
1. Ajouter à la page Possibilités d'emploi à l'ACFC une mention indiquant la redirection vers la page Emplois GC, qui permet aux gens du public d'effectuer des recherches et de soumettre leur candidature pour un emploi à l'ACFC.	Mars 2023

Domaine prioritaire : Environnement bâti

Objectif

Éliminer les obstacles dans les espaces physiques pour permettre au personnel et aux visiteurs de circuler librement et en toute sécurité.

⁶ OutilsGC réunit plusieurs plateformes numériques internes qui sont mises à la disposition des fonctionnaires du gouvernement du Canada afin de stimuler l'innovation, la communication, la collaboration, le réseautage professionnel et les initiatives interministérielles.

État actuel

L'établissement principal de l'ACFC est situé à Ottawa. L'ACFC travaille actuellement à l'ouverture d'un deuxième espace de travail à Toronto. En 2022, des travaux de construction ont commencé à l'établissement d'Ottawa dans le cadre d'un projet de modernisation du milieu de travail. Maximisant l'accessibilité et respectant les normes de conception accessible pour l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation, ce nouvel espace de travail offrira :

- des toilettes universelles;
- un coin cuisine accessible, avec comptoir surbaissé et évier permettant l'utilisation d'un fauteuil roulant;
- des ouvre-portes automatiques;
- des postes de travail réglables et des bureaux réglables en hauteur;
- des couloirs larges permettant l'utilisation d'un fauteuil roulant;
- un système de codage par couleurs pour faciliter les déplacements des personnes malvoyantes;
- des affiches en braille partout dans l'immeuble.

L'ACFC dispose d'un manuel des procédures d'urgence à jour et exige que toutes les recrues le lisent. Ce manuel contient de l'information à l'intention des personnes qui ont besoin d'assistance en raison d'un handicap. Il leur indique de communiquer avec les autorités responsables de l'ACFC pour s'assurer de la mise en place de procédures d'assistance appropriées en cas d'urgence.

Obstacles cernés

La tierce partie n'a pas été en mesure de cerner des obstacles dans l'environnement bâti de l'ACFC puisque les travaux de construction étaient en cours à l'établissement d'Ottawa pendant l'élaboration du présent plan. Le nouvel espace de travail accueillera le personnel en 2023. Même lorsque les bâtiments sont conçus pour être accessibles, ils peuvent présenter des défis pour les personnes en situation de handicap. L'ACFC encouragera son personnel et les visiteurs et visiteuses à lui faire part de leurs commentaires sur les obstacles à l'accessibilité rencontrés dans ses espaces physiques.

Domaines prioritaires : Technologies de l'information et des communications (TIC); communications, autres que les TIC

Objectif

Rendre accessibles les produits et services associés aux technologies de l'information et des communications et mettre à disposition de l'information et des ressources faciles à comprendre dans un monde de plus en plus numérique.

État actuel

Tous les outils de technologie de l'information et de gestion de l'information de l'ACFC respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada. L'ACFC a procédé à la migration de ces outils vers la plateforme infonuagique Microsoft 365 au printemps 2021. En plus de renforcer les mesures de sécurité et la fiabilité des réseaux de l'ACFC, cette migration favorise les modalités de travail flexibles et hybrides. La plateforme sélectionnée soutient l'inclusion numérique en offrant des fonctions comme des vérificateurs d'accessibilité et des modèles accessibles. Elle est aussi compatible avec les technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran.

Le Centre du service aux consommateurs joue un rôle essentiel en appuyant le mandat de protection des consommateurs de l'ACFC, entre autres en fournissant de l'information pratique directement aux

consommateurs de produits et services financiers, aux commerçants et aux parties intéressées. Il est possible de communiquer avec ce centre par téléphone, par courrier électronique ou par la poste ou encore en soumettant un formulaire de rétroaction en ligne. L'ACFC dispose aussi d'un télescripteur (ATS), un appareil qui permet aux personnes d'envoyer des messages dactylographiés par téléphone. De nombreuses personnes sourdes, devenues sourdes, malentendantes ou sourdes-aveugles utilisent cet appareil pour téléphoner à d'autres personnes. L'ACFC s'engage à ce que ses canaux de communication demeurent aussi accessibles que possible.

L'ACFC gère également des sites Web internes et accessibles au public ainsi que des comptes de médias sociaux. Le contenu du site Web de l'ACFC respecte toutes les lignes directrices sur l'accessibilité, y compris les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. L'ACFC veille à ce que toutes les images des médias sociaux soient accompagnées de texte de remplacement et que toutes ses vidéos promotionnelles proposent une transcription descriptive. Le site intranet de l'ACFC, connu sous le nom de Forum, respecte les lignes directrices sur l'accessibilité numérique.

En plus d'appliquer les règles du Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca, l'ACFC fait appel à un outil d'analyse qui valide la lisibilité de l'information ainsi que son caractère clair et simple. Un examen stratégique visant à simplifier l'information destinée aux consommateurs est en cours. Cet examen permet de vérifier le contenu pour s'assurer qu'il est rédigé dans un langage clair qui correspond à un niveau de compétence en lecture équivalent à la 8^e année⁷.

Durant l'exercice 2021-2022, l'ACFC a offert des services d'interprétation en langue des signes lors de deux événements nationaux au cours desquels a eu lieu le lancement de la Stratégie nationale pour la littératie financière et du Mois de la littératie financière. Elle propose aussi le sous-titrage en direct des vidéos et des discours préenregistrés pour les événements virtuels et offre régulièrement des transcriptions pour les vidéos internes.

Obstacles cernés

1. Il n'y a pas d'option de clavardage en direct pour communiquer avec l'ACFC.

Bien que la communication par téléphone et par courriel soit actuellement le principal moyen de communication, les fonctions de clavardage en direct sont devenues un outil de communication important. L'examen par la tierce partie et les consultations ont permis de déterminer que le clavardage en direct améliorerait l'accessibilité, en particulier pour les personnes qui ont de la difficulté à entendre et qui ne peuvent pas utiliser un téléphone, mais qui aimeraient obtenir une réponse rapidement.

2. La page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » ne décrit pas les pratiques d'accessibilité.

L'ACFC s'engage à fournir aux consommateurs des services de grande qualité en temps opportun. Lorsqu'ils communiquent avec l'ACFC, les Canadiennes et les Canadiens peuvent s'attendre à être traités avec respect et impartialité. La page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » décrit les attentes à l'égard de l'ACFC et du consommateur lorsque l'organisme est contacté. Bien que le Code reflète le respect en tant que valeur fondamentale de l'ACFC, la tierce partie a recommandé, dans le cadre de son examen, que l'organisme inclue également les principes d'équité, de diversité et d'inclusion. De plus, pour satisfaire aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la page Web pourrait inclure une déclaration indiquant que les documents pourront être fournis dans un autre

⁷ Bien que l'ACFC s'efforce de rédiger l'information destinée aux consommateurs en langage clair, il est possible que certaines sections de son site Web et d'autres documents écrits destinés au secteur financier ou au milieu universitaire ne le soient pas.

format sur demande, ainsi que des renseignements sur la façon de communiquer avec l'ACFC pour lui fournir une rétroaction sur les obstacles à l'accessibilité.

3. Certains renseignements sur le site Web de l'ACFC sont complexes et peuvent être difficiles à lire et à comprendre pour les personnes en situation de handicap.

L'examen par la tierce partie et les consultations ont révélé que certains renseignements sur le site Web de l'ACFC sont difficiles à comprendre. Naviguer dans le paysage financier canadien est un défi pour de nombreuses personnes en raison de la complexité croissante des produits et services financiers, du nombre de choix et de fournisseurs, et de la numérisation du secteur financier. Bien que ces aspects puissent poser des obstacles pour de nombreux Canadiens et Canadiennes, ils peuvent être particulièrement difficiles pour certaines personnes en situation de handicap, en particulier celles ayant une déficience cognitive, intellectuelle ou d'apprentissage. Un examen stratégique visant à simplifier l'information destinée aux consommateurs est en cours. Cet examen permet de vérifier le contenu pour s'assurer qu'il est rédigé dans un langage clair qui correspond à un niveau de compétence en lecture équivalent à la 8^e année⁸. Il est important que l'ACFC présente des renseignements dans un langage simple, facile à lire et à comprendre et exempt de jargon.

4. Certaines publications sur les médias sociaux utilisent un texte de remplacement de façon incohérente.

Les personnes ayant une déficience visuelle peuvent compter sur des lecteurs d'écran pour décrire le contenu numérique. Lorsqu'un lecteur d'écran rencontre une image, il lit le texte de remplacement fourni pour cette image. Le texte de remplacement vise à expliquer en mots la nature de l'image ainsi que toute information qu'elle contient. Cela permet à une personne qui utilise un lecteur d'écran d'obtenir la même information qu'une personne qui est en mesure de voir l'image. L'examen par la tierce partie a permis de déterminer que certaines publications de l'ACFC sur les médias sociaux n'incluent pas de texte de remplacement. Le contenu du site Web de l'ACFC respecte toutes les lignes directrices sur l'accessibilité, y compris les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1. L'ACFC veille à ce que toutes les images des médias sociaux soient accompagnées de texte de remplacement et que toutes ses vidéos promotionnelles proposent une transcription descriptive.

⁸ Bien que l'ACFC s'efforce de rédiger l'information destinée aux consommateurs en langage clair, il est possible que certaines sections de son site Web et d'autres documents écrits destinés au secteur financier ou au milieu universitaire ne le soient pas.

Mesures pour éliminer les obstacles

Mesure	Échéance
1. Mettre à jour la page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » pour mentionner les personnes en situation de handicap et les pratiques de communication accessibles.	Mars 2023
2. Explorer la possibilité d'ajouter une option de clavardage en direct au site Web de l'ACFC.	Fin 2024
3. Explorer la possibilité de tester l'information de l'ACFC destinée aux consommateurs afin de cerner les obstacles à l'accessibilité.	Fin 2024
4. Examiner l'information de l'ACFC destinée aux consommateurs et appliquer les principes du langage clair et simple.	En cours
5. S'assurer que toutes les publications sur les médias sociaux sont accessibles et conformes à l'utilisation de texte de remplacement ou descriptif.	En cours

Domaine prioritaire : Acquisition de biens, de services et d'installations

Objectif

Tenir compte de l'accessibilité dans les pratiques d'acquisition.

État actuel

Le processus actuel d'achat de produits et de services de l'ACFC est conforme à la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du gouvernement du Canada. Cette directive exige que les organisations tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité dans l'achat de biens et de services. Les responsables techniques de l'organisme doivent inclure les exigences en matière d'accessibilité dans leurs demandes d'achat ou remplir un formulaire de justification expliquant pourquoi elles ne l'ont pas fait. L'ACFC achète du matériel de technologies de l'information par l'entremise de Services partagés Canada ou de Services publics et Approvisionnement Canada, qui ont tous deux des normes d'accessibilité. De plus, l'organisme tient compte des préférences des utilisateurs lorsqu'elle achète du matériel informatique.

Obstacles cernés

L'examen par la tierce partie n'a pas permis de cerner d'obstacles particuliers dans le processus d'approvisionnement de l'ACFC.

Domaine prioritaire : Conception et prestation de programmes et de services

Objectif

Réduire les obstacles dans l'écosystème financier qui limitent ou empêchent les personnes en situation de handicap d'accéder à une éducation, à des produits et à des services financiers appropriés, de les comprendre et de les utiliser à leur avantage.

État actuel

Les perspectives issues de la recherche et de la science du comportement sont essentielles pour fournir aux consommateurs de produits et services financiers des renseignements factuels, fiables et pratiques. L'ACFC élabore et adapte ses renseignements, ses outils et ses ressources pour répondre aux divers besoins des différentes populations, promouvoir un accès équitable aux produits et services financiers et réduire les obstacles systémiques ou la discrimination cernés dans le secteur financier.

L'ACFC offre sur son site Web plusieurs outils pour aider la population canadienne à créer et à gérer un budget, à établir des objectifs financiers et à choisir des produits financiers appropriés. Ces outils sont conformes aux normes de la boîte à outils de l'expérience Web du gouvernement du Canada et aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0. De plus, chaque outil a son propre mécanisme de rétroaction.

L'ACFC collabore régulièrement avec 18 réseaux de littératie financière partout au Canada, représentant environ 600 organismes, dont le Canadian Financial Empowerment Network for those with Disabilities. La mission de ce réseau est de promouvoir des initiatives de littératie financière pour les Canadiens et les Canadiens dont la vie a été touchée par un handicap ou des besoins particuliers et de leur donner les moyens d'améliorer leur avenir financier en proposant des outils et des ressources facilement accessibles qui contribuent à améliorer la littératie financière et l'indépendance. Le réseau formé en 2019 compte actuellement quatre représentants et trois organismes partenaires qui travaillent avec un large éventail d'organismes agissant auprès des personnes en situation de handicap ou ayant des besoins spéciaux.

L'ACFC collabore également régulièrement à des initiatives de protection des consommateurs et de littératie financière avec d'autres ministères, y compris le Bureau de la condition des personnes handicapées d'Emploi et Développement social Canada, le point de convergence du gouvernement du Canada pour les principaux partenaires fédéraux qui s'emploient à promouvoir l'inclusion et la participation complètes des Canadiens en situation de handicap à tous les aspects de la société et de la vie communautaire. L'ACFC a participé aux réunions du Bureau de la condition des personnes handicapées au cours des dernières années.

En juillet 2021, l'ACFC a publié le document *Faisons des changements qui comptent : Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026*. La Stratégie propose un cadre pour bâtir un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace pour l'ensemble de la population canadienne. Il s'agit d'un plan de cinq ans qui met l'accent sur la réduction des obstacles, le renforcement des actions et la création de nouvelles occasions pour les Canadiens et les Canadiennes d'obtenir des résultats financiers positifs et de renforcer leur résilience financière.

La Stratégie nationale établit un cadre par lequel les intervenants peuvent réduire les obstacles dans l'écosystème qui limitent ou empêchent les gens d'accéder à une information, à des produits et à des services financiers appropriés, de les comprendre et de les utiliser à leur avantage. Il présente trois façons dont les intervenants peuvent réduire les obstacles pour les consommateurs de produits et services financiers :

- Communiquer de façon à ce que les gens comprennent. La façon dont les renseignements sont présentés aux gens peut avoir une incidence importante sur leurs décisions. Des renseignements difficiles à comprendre peuvent constituer une barrière à la connaissance et, par conséquent, un obstacle à la prise de décisions éclairées.
- Concevoir de façon à répondre à différents besoins. L'écosystème financier devrait permettre la création de produits et services financiers et le déploiement d'efforts en matière de littératie

financière qui reconnaissent et adoptent une compréhension approfondie de la diversité et de l'inclusion. Cela comprend l'adaptation aux handicaps et aux défis cognitifs. Bien qu'il y ait eu une augmentation des activités des intervenants en vue de joindre et de mobiliser une plus grande diversité de Canadiens et de Canadiennes, on peut faire davantage pour réduire les obstacles et rendre les efforts en matière de littératie financière, ainsi que le système financier dans son ensemble, plus inclusifs et plus accessibles.

- Favoriser un accès numérique accru et une meilleure littératie numérique. Alors que le secteur financier se tourne de plus en plus vers des services en ligne, il est évident qu'une stratégie de littératie financière pour le marché financier numérique actuel doit souligner la nécessité de l'accès au numérique et de la littératie numérique. Si ce passage au numérique était déjà bien amorcé avant 2020, la pandémie de COVID-19 a accéléré cette tendance, rendant cette priorité encore plus pressante.

Obstacles cernés

1. Le processus de dépôt d'une plainte à l'endroit d'une banque peut être onéreux et déroutant. Cela pourrait amener certaines personnes en situation de handicap à ne pas porter plainte.

Les consommatrices et consommateurs canadiens de services financiers qui éprouvent des problèmes avec des institutions financières fédérales (banques et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance fédérales) ont le droit de déposer des plaintes. En vertu de la loi, les institutions financières fédérales sont tenues de mettre en place des procédures de traitement des plaintes. L'ACFC a également établi des attentes précises à l'égard de ces institutions financières en ce qui concerne leurs procédures de traitement des plaintes.

Les consommateurs de produits et services financiers peuvent communiquer avec l'ACFC pour obtenir des renseignements sur le processus de traitement des plaintes d'une institution financière ou s'ils constatent des retards dans le traitement de leur plainte. L'ACFC ne règle pas les différends individuels et n'offre pas de recours ou d'indemnisation.

L'examen par la tierce partie et les consultations ont révélé que le processus de traitement des plaintes est confus et difficile à comprendre. L'information sur le traitement des plaintes se trouve sur différentes pages Web, ce qui oblige les lecteurs à cliquer sur plusieurs liens. De plus, les étapes pour déposer une plainte ne sont pas claires, et le niveau d'effort qu'une personne doit déployer pour déposer une plainte est onéreux et peut décourager certaines personnes en situation de handicap de déposer une plainte.

Mesures pour éliminer les obstacles

Mesure	Échéance
1. Examiner le matériel éducatif de l'ACFC sur le processus de traitement des plaintes pour en assurer l'accessibilité et la facilité de compréhension, et élaborer un plan pour éliminer les obstacles cernés.	Mars 2023

Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité

L'ACFC s'engage à promouvoir l'accessibilité au moyen d'une surveillance et d'une supervision continues. Le Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion de l'ACFC propose une feuille de route

concrète pour tracer les progrès et mesurer les résultats, tout en veillant à ce que l'organisme continue de consulter les membres des groupes désignés et les groupes en quête d'équité, y compris les personnes en situation de handicap. La feuille de route permettra à l'ACFC de détecter et de régler de façon proactive les enjeux qui se dessinent et qui pourraient créer de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Les mesures de prévention sont axées sur quatre grands domaines :

1. **Accessibilité physique** : Veiller à ce que les nouveaux locaux à bureaux de l'ACFC respectent les normes de l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation et régler rapidement les problèmes relevés par les employés et les visiteurs quant aux obstacles auxquels ils font face lorsqu'ils se trouvent dans des locaux de l'ACFC.
2. **Politiques, pratiques et processus décisionnels de l'organisation** : Tenir compte des perspectives d'accessibilité et d'équité, de diversité et d'inclusion dans l'élaboration des politiques et des pratiques de travail internes de l'ACFC et dans la prise de décisions.
3. **Culture organisationnelle** : Favoriser une culture qui minimise les obstacles comportementaux comme la discrimination, les stéréotypes et la stigmatisation en continuant d'accroître la sensibilisation, la compréhension et la connaissance des enjeux de diversité et d'inclusion à tous les niveaux de l'organisation. Pour ce faire, on pourrait promouvoir des événements tirés du calendrier commémoratif de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, organiser des activités d'apprentissage et continuer de renforcer l'utilisation des stratégies d'équité, de diversité et d'inclusion dans les processus de recrutement et de dotation.
4. **Programmes de surveillance, de recherche et d'éducation dans le cadre du mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers de l'ACFC** : L'organisme continuera d'appliquer une perspective d'équité, de diversité et d'inclusion dans l'exécution de son mandat, notamment :
 - continuer de cerner et de comprendre les divers besoins des groupes démographiques cibles, comme les personnes en situation de handicap, au moyen de la collecte de données et de la recherche;
 - par la mise en œuvre de la Stratégie nationale de littératie financière 2021-2026, collaborer avec des organismes communautaires qui desservent divers publics, et les mobiliser, pour valider les résultats de recherche, comprendre les besoins et élaborer et mettre à l'essai des ressources pour mieux servir les populations ciblées;
 - par la mise en œuvre de la Stratégie nationale de littératie financière 2021-2026, tenir compte des besoins de divers groupes démographiques, comme les personnes en situation de handicap, dans l'élaboration de renseignements, de programmes et d'interventions expérimentales à l'intention des consommateurs;
 - mobiliser d'autres ministères, des partenaires externes et l'industrie et collaborer avec eux pour contribuer à la recherche et à l'analyse stratégique des inégalités systémiques dans le secteur financier;
 - tirer parti de la recherche continue pour éclairer la surveillance des obligations de protection des consommateurs de produits et services financiers, en tenant compte des répercussions possibles sur divers groupes de population.



Ces mesures de prévention continueront de soutenir l'effectif très performant de l'ACFC et contribueront à faire en sorte que ses employés, les personnes à la recherche d'un emploi à l'ACFC et les visiteurs de ses locaux soient traités avec dignité et respect dans un environnement inclusif et exempt d'obstacles. De plus, ces efforts soutenus créeront un écosystème financier plus accessible, inclusif et efficace qui soutient de façon concrète les Canadiens et Canadiennes de divers horizons.