Agence de la consommation en matière financière du Canada
Financial Consumer Agency of Canada

PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2023-2025

Rapport d'étape 2024

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 7Y2

https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere.html

ISSN 2818-5277

©Sa Majesté le roi du Chef du Canada, représenté par le ministre des Finances du Canada, décembre 2024

Also available in English under the title: **Accessibility Plan 2023-2025: 2024 Progress Report**

Table des matières

Généralités 3

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada 3

Obligations de l'ACFC en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 3

Renseignements contextuels sur l'ACFC 4

Autorité responsable de l'accessibilité à l'ACFC 5

Coordonnées 6

Consultations 7

Rétroaction 8

Mise à jour sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan d'accessibilité de l'ACFC 9

Domaine prioritaire : Emploi 9

Domaine prioritaire : Environnement bâti 10

Domaine prioritaire : Acquisition 14

Domaine prioritaire : Programmes et services 14

Le point sur les obstacles énoncés dans le Plan d'accessibilité de l'ACFC 15

Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité 16

Généralités

À propos de l'Agence de la consommation en matière financière du Canada

L'Agence de la consommation en matière financière du Canada (l'ACFC ou l'Agence) a pour mandat 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 obligations législatives, les engagements publics et les codes de conduite qui leur sont applicables. 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 dont elle surveille l'application.

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 d'application est entré en vigueur en décembre 2021. L'objectif de la Loi est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle exigeait 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 transport.[1]

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 et n'est pas abordé dans ce plan d'accessibilité.

Renseignements contextuels sur l'ACFC

Perspective externe : Un chef de file au chapitre de la réduction des obstacles aux fins de l'amélioration des résultats des consommateurs de produits et services financiers

L'ACFC emploie 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, en portant une attention particulière aux groupes vulnérables. Les interventions de l'ACFC visent à répondre 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 personnes de toutes les cultures, communautés et origines. Même si ce problème n'est pas confiné à certains segments de la population ou autres groupes de personnes, des obstacles systémiques font en sorte que les membres de certains groupes sont plus susceptibles d'être vulnérables financièrement. D'autres études ont montré que sans égard au revenu, aux antécédents ou au niveau d'éducation, les membres de certains groupes, soit les personnes à faible revenu, les Autochtones, les immigrants récents et les femmes, sont plus susceptibles d'avoir vu leurs difficultés financières s'accroître en raison de l'impact financier disproportionné sur ces groupes de la pandémie et de l'évolution de l'environnement économique.[2]

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

Le Plan stratégique 2021-2026 de l'ACFC décrit comment l'Agence 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. Les principes de base énoncés dans le Plan stratégique visent à favoriser une culture organisationnelle qui accorde la priorité au bien-être des membres de son équipe et la réalisation de son mandat de protection des consommateurs. Les principes de l'approche « Un mandat, une équipe » de l'ACFC, conjugués à un solide engagement à l'égard de l'équité, de la diversité, de l'inclusion ainsi que du bilinguisme, sont les éléments fondamentaux qui permettront de bâtir un effectif réellement diversifié et de susciter un fort sentiment d'appartenance chez les employés.

L'ACFC a une main-d'œuvre non syndiquée et elle est assujettie à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. Au cours de l'exercice 2023-2024, le nombre d'employés de l'ACFC a augmenté de 8 % (17 nouveaux employés). En date du 31 mars 2024, les personnes en situation de handicap étaient bien représentées et constituaient 12,4 % de l'effectif de l'ACFC, dépassant la disponibilité au sein de la population active (DPA) de 9,1 % .[3]

Dans le cadre de son approche à l'égard de l'équité en matière d'emploi, l'ACFC continue à miser 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 agir en faveur de la création d'un effectif inclusif et respectueux.

L'ACFC recueille les commentaires des membres du personnel de façon anonyme en participant au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux. Ce sondage fournit l'information à l'appui de l'amélioration continue des pratiques de gestion des personnes, notamment en ce qui concerne plusieurs questions liées à la diversité et à l'inclusion, et les organismes fédéraux utilisent les résultats pour cerner leurs forces et relever les sujets de préoccupation. Le SAFF antérieur a été mené en 2022-2023 et les résultats clés du sondage et des séances de mobilisation des employés qui ont suivi ont été inclus dans le Rapport d'étape 2023 de l'ACFC. Cette rétroaction a éclairé la mise à jour annuelle du Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) et l'élaboration du nouveau Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être au printemps 2024. Le SAFF de 2024 se déroule du 28 octobre au 31 décembre 2024 et tous les membres du personnel sont encouragés à participer. Les résultats du sondage seront disponibles au printemps 2025 et comme pour les éditions précédentes du SAFF, nous utiliserons les résultats pour susciter des discussions et motiver la prise de mesures additionnelles.

2 Données probantes tirées du Suivi du bien-être financier de l'ACFC.
3 Pour déterminer si les personnes en situation de handicap sont équitablement représentées à l'Agence, leur représentation a été comparée aux données de l'Enquête canadienne sur l'incapacité de 2017.

Le Plan d'action sur l'EDI et le Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être de l'ACFC servent de feuilles de route à l'ACFC pour favoriser la création d'une culture qui valorise la diversité et l'inclusion. De plus, ils visent à créer un environnement de travail plus sain et respectueux où les employés sont davantage soutenus.

La Communauté des ambassadeurs et des ambassadrices de l'équité, de la diversité et de l'inclusion a été formée en janvier 2024 à la suite d'une invitation ouverte s'adressant à tous les membres du personnel. Ce groupe diversifié de personnes représente chaque direction générale de l'Agence, de même que chaque groupe visé par l'équité en matière d'emploi (EE) et divers groupes en quête d'équité. Tous les membres du personnel de l'ACFC sont encouragés à être des alliés de l'EDI et à participer aux activités et initiatives d'EDI. La Communauté offre maintenant une tribune spécialisée pour discuter d'EDI et contribuer aux initiatives en faveur de l'EDI, encourager la participation des employés à ces initiatives, et accroître la sensibilisation à l'égard des enjeux liés à l'EDI à l'échelle de l'Agence. Les membres de cette communauté ont reçu une formation visant à les appuyer dans l'exercice de leur rôle, y compris une séance d'orientation à l'interne menée par un facilitateur. La Communauté a sa propre page intranet où les membres du personnel peuvent facilement trouver les membres et communiquer avec eux. De plus, la Communauté a été présentée à tous les employés lors de notre assemblée générale du printemps 2024, et chaque membre de celle-ci a enregistré une courte vidéo pour présenter son récit personnel.

Autorité responsable de l'accessibilité à l'ACFC

L'autorité responsable de l'accessibilité à l'ACFC est le sous-commissaire adjoint, Services intégrés.

Coordonnées

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

En ligne	Accessibilité à l'Agence de la consommation en matière financière du Canada
Téléphone (Centre des services aux consommateurs) **Sans frais :** **À Ottawa ou à l'extérieur du Canada :**	 1-866-461-3222 613-960-4666
*** Des agents d'information vous répondront du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h, heure de l'Est.**	
Téléscripteur (pour les personnes ayant une déficience auditive) **Sans frais :** **À Ottawa ou à l'extérieur du Canada :**	 1-866-914-6097 613-947-7771
Service de relais vidéo : L'ACFC accepte les appels effectués au moyen du service de relais vidéo. Vous n'avez pas besoin d'autoriser le préposé ou la préposée à communiquer avec l'ACFC. Pour en savoir plus, visitez le site SRV Canada.	
Courrier électronique :	Contactez-nous
X (anciennement Twitter) :	@ACFCan
YouTube	ACFCan
Facebook	FB.com/ACFCan
Instagram	acfc_can
Adresse postale	Agence de la consommation en matière financière du Canada 427, avenue Laurier Ouest Ottawa (Ontario) K1R 7Y2

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

Consultations

Consultations externes

L'ACFC sollicite les commentaires d'un vaste éventail d'intervenants – les entités financières sous réglementation fédérale, les groupes de défense des consommateurs, les éducateurs et d'autres représentants du gouvernement et du secteur privé – pour obtenir de l'information qui l'aide à accomplir son travail. En 2024, l'Agence s'est servie de plusieurs activités d'engagement des intervenants dans le cadre de son processus de consultation externe afin d'obtenir de précieux renseignements sur l'accessibilité dans le système financier :

- L'ACFC a collaboré avec Statistique Canada afin d'évaluer comment les résultats de l'Enquête sur l'épargne pour les personnes handicapées pourraient être mis à contribution dans le cadre de la Stratégie nationale pour la littératie financière (la Stratégie) et aider l'Agence à mieux comprendre comment elle peut accomplir des progrès à l'égard de la priorité 2 de la Stratégie : Concevoir de façon à répondre à différents besoins.
- Une discussion avec l'Autorité ontarienne de réglementation des services financiers (ARSF) nous a permis d'obtenir des points de vue utiles au sujet de la meilleure façon d'inclure des mesures axées sur la Stratégie du Plan de mesure associé relativement aux vulnérabilités que peuvent avoir les consommateurs (y compris les conditions de santé physique ou mentale).
- L'ACFC et l'Organisme canadien de réglementation des investissements (OCRI) ont tenu des discussions qui ont permis d'échanger des points de vue utiles au sujet de la meilleure façon d'inclure des mesures axées sur la Stratégie du Plan de mesure associé relativement aux vulnérabilités que peuvent avoir les consommateurs (y compris ceux qui ont des déficiences physiques ou cognitives).

L'ACFC utilise l'information qu'elle reçoit de son écosystème d'intervenants pour élaborer et adapter son information ainsi que ses outils et ressources afin de répondre aux besoins divers de différents segments de la population, d'agir en faveur de l'accès équitable aux produits et services financiers, et de réduire toute discrimination ou tout obstacle systémique cerné dans le secteur financier.

Consultations internes

L'ACFC a mené à bonne fin plusieurs consultations internes en offrant plusieurs modes de participation afin d'assurer la mobilisation des employés. Au moyen d'activités d'engagement relatives au SAFF, à l'EDI et à la santé mentale, l'Agence s'est assurée de prendre en compte un vaste éventail de points de vue, ce qui lui a permis de renforcer ses initiatives stratégiques globales. Des assemblées générales ont été tenues pour fournir une tribune ouverte pour la discussion, ce qui a permis aux employés de tous les échelons de faire part de leurs réflexions et de poser des questions directement aux membres de l'équipe de direction.

L'ACFC a retenu les services d'une tierce partie spécialisée dans le domaine de l'EDI pour mener son premier examen des systèmes d'emploi (ESE), qui s'est déroulé de septembre 2022 à mars 2023.

Cet examen exhaustif a commencé par l'étude des renseignements pertinents de l'ACFC, ce qui comprend les rapports sur l'équité en matière d'emploi, les politiques de ressources humaines et une analyse de haut niveau de la représentativité de l'effectif par groupe désigné et par catégorie professionnelle, de même que pour le recrutement externe et les promotions. Des consultations ont ensuite été tenues avec 42 employés de l'Agence. Elles se sont déroulées en deux phases. Ces consultations ont mené à une recommandation, à savoir que l'Agence offre un programme complet et pluriannuel de sensibilisation et d'éducation en matière d'EDI pour tous les employés. De plus, l'ESE a conclu que l'ACFC devrait continuer à suivre les pratiques exemplaires, ce qui comprend l'établissement d'un groupe de travail ayant pour mission d'élaborer un programme des ambassadeurs et ambassadrices de l'EDI afin de fournir davantage d'occasions aux membres des groupes visés de tisser des liens et de formuler des commentaires sur les initiatives en matière d'EDI.

Les résultats de l'examen sont positifs et témoignent des efforts que nous avons déployés pour accroître la représentation des groupes désignés au cours des trois dernières années. Aucun obstacle systémique n'a été constaté, et la rétroaction indique qu'en général, les membres des groupes en quête d'équité se sentent soutenus et respectés, et apprécient notre environnement de travail. Les résultats de l'ESE ont guidé la révision du Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion, y compris l'ajout de nouvelles mesures de formation. En 2024, nous avons offert :

- deux séances additionnelles de la formation « Premiers soins en santé mentale » (PSSM);

- une nouvelle formation sur mesure donnée par un facilitateur au sujet de la Politique sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail qui a été conçue pour accroître la formation en ligne obligatoire existante (son contenu a été élaboré en collaboration avec le Comité de la santé et de la sécurité au travail (CSST) et a été présenté à 97 % des employés actifs et des représentants de l'équipe de direction, et l'expert-conseil a conclu que l'Agence devrait continuer à suivre les pratiques exemplaires, ce qui comprend l'établissement d'un groupe de travail ayant pour mission de créer la Communauté des ambassadeurs et ambassadrices de l'EDI, qui a été lancée en 2024).

Rétroaction

Aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement canadien sur l'accessibilité*, l'Agence devait élaborer un processus pour recevoir et traiter la rétroaction des consommateurs en ce qui a trait à leurs expériences en matière d'accessibilité lorsqu'ils font affaire avec l'ACFC.

L'Agence a mis à jour son site Web pour y inclure une page de rétroaction sur l'accessibilité qui offre aux consommateurs différentes options pour fournir leur rétroaction. En 2024, l'ACFC a reçu au total 32 soumissions de rétroaction.

- Vingt-trois soumissions ont été redirigées vers le Centre d'information aux consommateurs (CIC) de l'Agence, car elles portaient sur l'accessibilité au sein du secteur financier. Le CIC a effectué un suivi auprès des personnes concernées afin de leur fournir de l'information au sujet de leurs droits et responsabilités lorsqu'elles font affaire avec les institutions financières, y compris des renseignements sur la procédure de traitement des plaintes de leur propre institution financière.
- Six soumissions n'étaient pas assez détaillées pour que des mesures soient prises. L'ACFC a communiqué avec les personnes concernées pour obtenir de plus amples renseignements, mais n'a pas reçu de réponse.
- Trois des soumissions ne concernaient ni l'ACFC ni l'accessibilité. Par conséquent, aucune mesure n'a été prise.

Mise à jour sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre du Plan d'accessibilité de l'ACFC

La section ci-après décrit l'objectif et l'état actuel de l'accessibilité à l'ACFC pour chaque domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. De plus, elle rend des comptes sur les progrès accomplis dans l'élimination des obstacles énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'Agence.

Domaine prioritaire : Emploi

Objectif

L'ACFC attire et maintient en poste les employés et leur permet de se perfectionner en favorisant la création d'un milieu de travail diversifié et inclusif et en misant sur des pratiques d'emploi accessibles et exemptes d'obstacles.

État actuel

L'Agence croit que la création d'un milieu favorable va au-delà d'une simple obligation. Elle est d'avis qu'un tel milieu permet à toutes les personnes de contribuer de manière optimale et de développer leur plein potentiel, et lui permet d'avoir une main-d'œuvre hautement performante déterminée à réaliser sa vision ambitieuse d'être un chef de file et innovateur en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers. En 2024, l'ACFC a continué à mettre en œuvre son Plan d'action sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) d'une durée de trois ans. Ce plan vient à l'appui d'une approche stratégique et coordonnée pour la création d'une culture et d'une éthique organisationnelle où valoriser l'équité, la diversité et l'inclusion est la norme.

L'ACFC a élaboré son Plan d'action sur la santé mentale et le mieux-être 2024-2027, qui met l'accent sur trois objectifs stratégiques qui cadrent avec la Stratégie pour la fonction publique fédérale sur la santé mentale en milieu de travail : favoriser une culture respectueuse, renforcer les capacités avec des outils et des ressources, et évaluer les mesures et en rendre compte. Le plan a été élaboré à la lumière des commentaires recueillis auprès des employés dans le cadre des séances de mobilisation sur le SAFF menées en septembre 2023 à propos de sujets comme la santé mentale et le mieux-être et la charge de travail. En 2024, le Comité consultatif sur le milieu de travail de l'ACFC a recueilli la rétroaction des employés sur l'ébauche du plan d'action, ce qui a orienté l'élaboration de la version finale. Ce nouveau plan a été publié au printemps 2024 durant la Semaine de la santé mentale. Il reconnaît l'intersectionnalité entre l'EDI et la santé mentale et le mieux-être, et a pour but de favoriser la création d'un milieu de travail prospère et accessible pour tout le monde. L'ACFC va continuer à renforcer ses capacités en offrant de la formation, des outils et d'autres ressources en vue d'agir en faveur de la santé mentale, d'accroître la résilience et de prévenir les préjudices.

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 dualité linguistique et la pluralité des expériences et des compétences de la population canadienne. Aux termes de modifications à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, la formation « Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié » est un prérequis pour l'exercice des pouvoirs en matière de ressources humaines. Tous les gestionnaires d'embauche qui participent à des comités de sélection doivent également suivre une formation sur l'évaluation des préjugés et des obstacles dans le cadre de la dotation. En outre, les gestionnaires d'embauche reçoivent des outils et des guides sur la marche à suivre pour procéder à l'évaluation des préjugés et obstacles potentiels. Ils continuent à travailler en partenariat avec la Direction générale des ressources humaines pour chercher à faire en sorte que les comités de sélection soient représentatifs de la diversité et expérimenter diverses stratégies en matière de recrutement inclusif.

L'ACFC reconnaît qu'il est essentiel de célébrer la diversité et d'offrir des occasions d'apprentissage pour accroître la sensibilisation et favoriser la création d'un milieu sain, inclusif et respectueux. En 2024, elle a continué à faire la promotion d'initiatives d'EDI et d'événements nationaux et internationaux liés à l'EDI ainsi que de diverses campagnes de sensibilisation, comme la Semaine nationale de l'accessibilité en mai, la Semaine de sensibilisation aux maladies mentales et la Journée mondiale de la santé mentale en octobre, le Mois national de sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre, et la Journée internationale des personnes handicapées en décembre. En outre, l'ACFC a organisé deux événements au sujet de l'accessibilité qui ont donné l'occasion aux employés de participer à un dialogue constructif

dans un environnement sécuritaire et accueillant : une discussion de groupe mettant en vedette quatre membres de la haute direction de l'ACFC appartenant à des groupes visés par l'équité en matière d'emploi qui ont raconté leur parcours vers le leadership à travers le prisme de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, et une discussion stimulante avec le président fondateur d'Infinity, un nouveau réseau pour les fonctionnaires neurodivergents.

Le point sur les progrès accomplis en ce qui a trait à l'élimination des obstacles à l'emploi énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC

L'Agence affiche toutes les possibilités d'emploi dans le système de candidature en ligne de la Commission de la fonction publique, ce qui est la norme au gouvernement du Canada. Le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC a cerné un obstacle lié à la page « Possibilités d'emploi à l'ACFC ». Selon le plan, cette page portait à confusion parce qu'elle n'expliquait pas aux utilisateurs qu'ils seraient redirigés vers le site Web des emplois du gouvernement du Canada après avoir cliqué sur le lien pour voir les possibilités d'emploi offertes en ce moment, ce qui peut notamment poser des difficultés pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran.

Mesure	Échéance	État d'avancement
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	Mesure achevée	La page Web « Possibilités d'emploi à l'ACFC » a été mise à jour le 15 janvier 2023.

Domaine prioritaire : Environnement bâti

Objectif

Les locaux de l'ACFC sont exempts d'obstacles et permettent au personnel et aux visiteurs de circuler librement et en toute sécurité.

État actuel

Dans le contexte du projet de modernisation du milieu de travail, les travaux de construction du bureau d'Ottawa de l'Agence ont été achevés en mars 2023, et un nouveau bureau a été mis sur pied à Toronto et est devenu pleinement opérationnel au début 2024. Les nouveaux espaces ont été conçus pour assurer une accessibilité optimale et respectent les normes de conception accessible pour l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation.

L'ACFC dispose d'un manuel des procédures d'urgence à jour pour son bureau d'Ottawa et son bureau de Toronto. Tous les nouveaux employés sont tenus de lire ce manuel, qui 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.

Les employés et les visiteurs sont encouragés à formuler des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité qu'ils rencontrent dans les locaux de l'ACFC.

Domaines prioritaires : Technologies de l'information et des communications (TIC) et autres communications

Objectif

Les produits et services associés aux technologies de l'information et des communications (TIC) de l'ACFC sont accessibles, et ses renseignements et ressources sont conçus pour être faciles à comprendre dans un monde de plus en plus numérique.

État actuel

Tous les outils de gestion de l'information et de technologie de l'information de l'ACFC respectent les normes d'accessibilité du gouvernement du Canada. La plateforme infonuagique Microsoft 365 de l'Agence favorise l'inclusion numérique en offrant des fonctionnalités comme des vérificateurs d'accessibilité et des modèles accessibles. De plus, elle est compatible avec les technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran.

L'ACFC s'engage à faire en sorte que ses canaux de communication demeurent aussi accessibles que possible. Le Centre d'information aux consommateurs (CIC) exerce un rôle crucial à ce chapitre : il contribue à la réalisation du mandat de protection des consommateurs de l'Agence en communiquant des renseignements utiles directement aux consommateurs de produits et services financiers, aux commerçants et aux intervenants. Les gens peuvent communiquer avec le CIC par téléphone, par formulaire Web ou par la poste, ou en soumettant un formulaire de rétroaction sur l'accessibilité en ligne. L'Agence offre également un service de Téléscripteur (ATS).

L'équipe des produits numériques destinés aux consommateurs de l'Agence veille à ce que toutes les images publiées dans les médias sociaux soient accompagnées de texte de remplacement et que des transcriptions descriptives soient offertes pour les vidéos promotionnelles de l'ACFC. L'Agence continue à examiner et mettre à jour régulièrement son contenu destiné aux consommateurs pour s'assurer que celui-ci est rédigé en langage clair. De plus, il applique les principes de la conception centrée sur la personne à certains de ses produits d'information destinés aux consommateurs.

La Direction générale de la surveillance et de la mise en application de l'ACFC a établi des lignes directrices pour aider l'industrie à adopter les principes sur le langage et la présentation clairs pour ses communications avec les consommateurs.

Le point sur les progrès accomplis en ce qui a trait à l'élimination des obstacles liés aux TIC et aux autres communications qui sont énoncés dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC

Le Plan d'accessibilité 2023-2025 de l'ACFC a cerné quatre obstacles liés aux TIC et aux autres communications :

- Le téléphone, le courrier électronique et les formulaires Web sont actuellement les moyens prédominants qui sont employés pour communiquer avec l'ACFC. Cela dit, des fonctions de clavardage en direct amélioreraient 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.
- La page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » précise tant les attentes à l'égard de l'ACFC que celles à l'égard des consommateurs lorsque ceux-ci communiquent avec l'Agence. Le Code de conduite met en évidence la valeur fondamentale de l'Agence qu'est le respect, mais les principes de l'équité, de la diversité et de l'inclusion pourraient également y être soulignés.
- Certains renseignements du site Web de l'ACFC étaient difficiles à comprendre. Naviguer le paysage financier canadien pose un défi pour bon nombre de gens en raison de la complexité croissante des produits et services financiers, du nombre de choix et de fournisseurs, et de la numérisation des finances. Ces aspects peuvent représenter des obstacles pour beaucoup de Canadiens. Cela dit, de tels obstacles peuvent être particulièrement difficiles à surmonter pour certaines personnes en situation de handicap, notamment celles ayant un trouble cognitif, un handicap intellectuel ou un trouble d'apprentissage.
- Certaines publications sur les médias sociaux utilisent le texte de remplacement de façon incohérente. Le texte de remplacement vise à expliquer en mots ce qu'une image représente ainsi que toute information qu'elle contient. Les personnes malvoyantes peuvent compter sur les lecteurs d'écran pour obtenir une description du contenu numérique.

Mesure	Échéance	État d'avancement
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	Mesure achevée	La page Web « Code de conduite quand vous communiquez avec l'ACFC » comprend maintenant une section sur l'accessibilité ainsi qu'un lien vers un formulaire Web de rétroaction au sujet de l'accessibilité.
2. Explorer la possibilité d'ajouter une option de clavardage en direct au site Web de l'ACFC	Fin de 2024	L'ACFC dispose de fonctionnalités d'agent conversationnel et de clavardage en direct, mais celles-ci n'ont pas été mises en ligne en raison des contraintes en matière de ressources et des risques comme ceux liés aux capacités en matière de ressources humaines, à l'exactitude de l'information et au maintien de normes de qualité. L'ACFC va réexaminer la possibilité d'intégrer ces fonctionnalités dans le futur.
3. Explorer la possibilité de procéder à un essai par les utilisateurs pour les renseignements de l'ACFC destinés aux consommateurs afin de cerner les obstacles à l'accessibilité	En cours	L'ACFC continue à suivre les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 (page en anglais seulement). L'ACFC a effectué des tests pour ses pages d'information aux consommateurs en mettant en application une approche de conception centrée sur la personne afin de veiller à ce qu'elles soient accessibles et faciles à utiliser.
4. Examiner les renseignements de l'ACFC destinés aux consommateurs et mettre en application les principes du langage clair	En cours	Le contenu de l'ACFC est conforme au Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca, qui comprend des lignes directrices pour la rédaction en langage clair et l'accessibilité des contenus Web. Un examen est mené chaque année en vue d'améliorer l'efficacité, la clarté et la conformité à des mesures quantifiables (phrases longues, voix passive, lisibilité, et niveau de compétence en lecture de 8e année). En 2025, l'ACFC procédera à une évaluation officielle de la fonction d'information des consommateurs et des importants contenus informationnels destinés aux consommateurs.

5. Veiller à ce que toutes les publications sur les médias sociaux soient accessibles et soient accompagnées de texte de remplacement ou descriptif	En cours	L'ACFC examine régulièrement toutes les images et vidéos publiées sur les médias sociaux pour s'assurer qu'elles sont accompagnées de texte de remplacement ou que des transcriptions descriptives sont incluses dans les vidéos sous forme de sous-titres quand/si la plateforme ne permet pas l'ajout de texte de remplacement. L'ACFC a suivi l'évolution des pratiques exemplaires du gouvernement en matière d'accessibilité, en veillant à ce que le contenu soit inclusif pour tous les utilisateurs.

Domaine prioritaire : Acquisition

Objectif

Les pratiques d'acquisition de l'ACFC tiennent compte de l'accessibilité.

État actuel

Le processus qu'emploie actuellement l'ACFC pour acheter des produits et services continue à être conforme à la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du gouvernement du Canada. L'Agence achète son matériel informatique par l'entremise de Services partagés Canada ou de Services publics et Approvisionnement Canada, qui ont tous deux des normes d'accessibilité.

L'Agence continue à suivre le processus prévu dans la Directive sur la gestion de l'approvisionnement du gouvernement du Canada pour l'achat de produits et de services.

Domaine prioritaire : Programmes et services

Objectif

L'ACFC réduit les obstacles au sein de l'écosystème financier qui limitent ou freinent la capacité des personnes en situation de handicap d'avoir accès à l'éducation financière ainsi qu'à des produits et services financiers appropriés, de les comprendre et de les utiliser à leur avantage.

État actuel

Tirer des enseignements de la recherche et de la science du comportement est essentiel pour fournir aux consommateurs de produits et services financiers des renseignements fondés sur des données probantes, fiables et pratiques. L'ACFC élabore et adapte ses renseignements, ses outils et ses ressources pour répondre aux besoins diversifiés de différents segments de la population, favoriser un accès équitable aux produits et services financiers et réduire toute discrimination ou tout obstacle systémique observé dans le secteur financier.

La Stratégie nationale pour la littératie financière (la Stratégie) vise à aider les Canadiens à devenir résilients financièrement en créant un écosystème qui est accessible, inclusif et efficace pour chacun. La Stratégie s'appuie sur des recherches fondées sur des données probantes et mise sur la collaboration entre divers intervenants au sein de l'écosystème financier. Elle présente six domaines prioritaires pour réduire les obstacles et motiver les consommateurs à prendre des mesures financières positives. Elle reconnaît le besoin d'inclusivité et d'accessibilité pour tous les Canadiens, tout particulièrement pour ceux qui sont confrontés à des obstacles cumulatifs en raison de l'intersection de leurs identités (par exemple, l'appartenance à plusieurs des groupes suivants : femmes, Autochtones, personnes en situation de handicap et minorités visibles). En reconnaissant cette intersectionnalité, l'Agence peut s'assurer que les stratégies qu'elle utilise dans le cadre de ses processus, de la planification et de la mise en œuvre de ses programmes ainsi que de l'évaluation des retombées sont inclusives et lui permettent de tenir compte de différents points de vue.

Le Comité de la recherche sur la littératie financière de l'ACFC joue un rôle important dans l'avancement de la mise en œuvre de la Stratégie nationale pour la littératie financière. Le Comité présente des recherches, échange des renseignements, et exprime des points de vue sur les méthodes permettant de réduire les obstacles et de catalyser les actions pour aider les Canadiens – y compris ceux qui sont les plus vulnérables – à renforcer leur bien-être et leur résilience. L'ACFC collabore activement avec les organismes communautaires qui offrent des services directs aux personnes confrontées à des obstacles en matière d'accessibilité. Par exemple, l'Agence mène des ateliers visant à accroître la résilience numérique chez les communautés marginalisées et propose des programmes d'autonomisation financière gratuits aux personnes à faible revenu. Grâce à la mobilisation, nous obtenons des perspectives essentielles qui nous aident à nous assurer que nos approches et méthodologies de recherche sont inclusives et tiennent compte des différents besoins de la population.

Selon les données probantes obtenues au moyen du Suivi mensuel du bien-être financier de l'ACFC, la pandémie et l'évolution du contexte économique ont eu des répercussions négatives sur la situation financière de beaucoup de Canadiens, notamment sur celle des personnes confrontées à certains obstacles ou appartenant à des groupes vulnérables,

ce qui a provoqué un changement de leurs comportements et choix financiers. L'ACFC continue à mener ce sondage sur une base mensuelle, et les résultats de ce travail de recherche continuent à éclairer les perspectives sur l'accessibilité et l'EDI qui orientent l'élaboration des politiques internes et pratiques de travail de l'Agence, de même que la prise de décisions. Ce sondage permet de recueillir des données désagrégées, y compris en ce qui concerne les personnes en situation de handicap.

En outre, l'ACFC a mis à jour l'information de son site Web au sujet des comptes bancaires à frais modiques et des comptes bancaires sans frais. L'offre de tels comptes vise à accroître le nombre d'options bancaires abordables accessibles aux personnes à faible revenu, y compris aux personnes en situation de handicap. Le site Web souligne les services qui sont inclus dans un compte à frais modiques, les renseignements que les gens doivent recevoir au sujet des comptes à frais modiques ou des comptes sans frais, et les endroits où ils peuvent en obtenir un. De plus, il permet de comparer les différentes options de comptes à frais modiques et de comptes sans frais.

Le point sur les obstacles énoncés dans le Plan d'accessibilité de l'ACFC

Les consommateurs canadiens de produits et services financiers qui éprouvent des problèmes avec des institutions financières fédérales (banques et sociétés de fiducie, de prêt et d'assurance sous réglementation fédérale) ont le droit de déposer des plaintes. Le Plan d'accessibilité de l'ACFC mentionne que le processus de traitement des plaintes pourrait porter à confusion et être difficile à comprendre. Les renseignements sur le traitement des plaintes se trouvent sur différentes pages Web. Par conséquent, les lecteurs doivent cliquer sur plusieurs liens. Qui plus est, les étapes à suivre pour déposer une plainte ne sont pas claires, et la quantité de travail nécessaire pour soumettre une plainte est considérable et pourrait décourager certaines personnes en situation de handicap de le faire.

Mesure	Échéance	État d'avancement
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	Mesure achevée	Les principales pages Web de l'ACFC concernant les plaintes ont été examinées et mises à jour pour expliquer les étapes à suivre lors du dépôt d'une plainte auprès d'une institution financière, et indiquer comment et quand l'ACFC traite les plaintes. De plus, un sommaire visuel du processus de traitement des plaintes a été ajouté à ces pages.

Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité

L'ACFC s'engage à faire progresser 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 suivre les progrès et mesurer les résultats, et permet de veiller à ce que l'Agence continue de consulter les membres des groupes désignés et des 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 problèmes émergents qui pourraient créer de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Les mesures de prévention continuent à être axées sur quatre grands domaines :

1. **Accessibilité physique :** Veiller à ce que les locaux à bureaux de l'ACFC à Ottawa et à Toronto continuent à être conformes aux normes de l'environnement bâti de l'Association canadienne de normalisation et régler promptement les problèmes relevés par les employés et les visiteurs lorsqu'ils se trouvent dans les locaux de l'ACFC.
2. **Politiques, pratiques et processus décisionnels de l'organisation :** Tenir compte des points de vue relatifs à l'accessibilité et à l'EDI dans le cadre de l'élaboration des politiques internes et des pratiques de travail de l'Agence ainsi que de la prise de décisions.
3. **Culture organisationnelle :** Favoriser une culture qui réduit au minimum les obstacles comportementaux comme la discrimination, les stéréotypes et la stigmatisation en continuant à accroître la sensibilisation, la compréhension et la connaissance des enjeux en matière de diversité et d'inclusion à tous les échelons de l'organisation. Cet objectif peut être atteint en faisant la promotion d'événements inscrits dans le calendrier commémoratif de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, en organisant des activités d'apprentissage, et en continuant à accroître l'utilisation de stratégies d'équité, de diversité et d'inclusion dans le cadre des processus de recrutement et de dotation.
4. **Futures activités dans le cadre des programmes de surveillance, de recherche et d'éducation qui se rapportent au mandat de protection des consommateurs de produits et services financiers de l'ACFC :** L'Agence continuera à utiliser une optique d'équité, de diversité et d'inclusion dans l'exécution de son mandat, notamment :

- en continuant 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;
- en mettant en œuvre la Stratégie nationale pour la littératie financière 2021-2026, et ce :
  - en mobilisant des organismes communautaires qui desservent divers publics et en collaborant avec eux pour valider des résultats de recherche, comprendre les besoins et élaborer des ressources mises à l'essai par les utilisateurs pour mieux répondre aux besoins de leurs publics;
  - en tenant 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 (par exemple, le nouveau programme pilote de l'ACFC « Éducation financière en milieu de travail » est conçu pour recueillir les données désagrégées, y compris en ce qui concerne les personnes en situation de handicap);

- en mobilisant d'autres institutions gouvernementales, des partenaires externes et l'industrie et en collaborant avec eux pour faire avancer la recherche et l'analyse stratégique des inégalités systémiques dans le secteur financier;
- en misant sur la recherche continue pour orienter la surveillance du respect des obligations en matière de protection des consommateurs de produits et services financiers, et ce, en tenant compte des éventuelles répercussions pour différents segments de la population.

Ces mesures de prévention continueront de favoriser le haut rendement de l'effectif de l'ACFC et contribueront à faire en sorte que ses employés, les personnes posant leur candidature pour travailler 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 appuie de façon concrète les Canadiens de divers horizons.