



Commission des libérations
conditionnelles du Canada

Parole Board
of Canada

Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024

Décembre 2024

Commission des libérations conditionnelles du Canada



© 2024 SA MAJESTÉ LE ROI DU CHEF DU CANADA, représenté par la Commission des libérations conditionnelles du Canada

No de cat. PS91-18F-PDF

ISSN 2817-9242

Périodicité de la publication : annuellement

Also available in English under the title: Parole Board of Canada 2024 Accessibility Progress Report

D'autres formats sont disponibles sur demande à :

Commission des libérations conditionnelles du Canada
Responsable désignée de l'accessibilité
410, avenue Laurier Ouest, salle du courrier, 6^e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0R1



Table des matières

1	Introduction	4
2	Renseignements généraux	6
2.1	Coordonnées et processus de rétroaction	6
	Soumettre de la rétroaction	7
	Autres formats	8
3	Domaines décrits dans l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> (LCA)	9
3.1	Initiatives à l'échelle de l'organisation	9
3.2	Emploi	10
3.3	Conception et prestation de programmes et de services	20
3.4	Environnement bâti	24
3.5	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)	27
3.6	Technologies de l'information et des communications (TIC)	29
3.7	Transport	31
3.8	Acquisition de biens, de services et d'installations	32
4	Consultations	32
4.1	Consultations avec le Réseau des personnes en situation de handicap de la CLCC	32
4.2	Consultations externes avec des personnes en situation de handicap	34
5	Rétroaction	34
6	Ce que nous avons appris	37
7	Conclusion	39



1 Introduction

La Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC ou la Commission) se consacre à la mise en œuvre de changements importants afin de veiller à ce que notre organisation soit exempte d'obstacles et inclusive pour tous, tout en remplissant notre mandat.

La CLCC est heureuse de présenter son Rapport d'étape de 2024 concernant le [Plan d'accessibilité 2023-2025](#) (le Plan), qui a été publié en décembre 2022. Le Plan couvrirait les engagements de la Commission à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les domaines prioritaires suivants énumérés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) :

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

Le Plan comprend 41 mesures que nous avons l'intention de réaliser d'ici la fin de 2025 pour accroître l'accessibilité pour le public, les victimes, les délinquants, les employés et les commissaires.

États d'avancement : Ce rapport se concentre sur 25 mesures de notre Plan, y compris celles qui avaient des échéances initiales en 2024, celles reportées de 2023, ainsi que certaines sans échéance fixe (c'est-à-dire « en continu »).

Le statut de chaque mesure est décrit dans la section 3 : [Domaines décrits en vertu de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Le statut « en cours » identifie les mesures qui seront complétées selon leur date limite, tandis que le statut « en continu »



signifie que la mesure est à plus long terme et continuera d'évoluer au fil du temps, possiblement au-delà de la période identifiée par le Plan.

Bien que nous ayons accompli bon nombre de nos mesures pour 2023 et 2024, certaines échéances ont été ajustées en fonction de facteurs tels que la disponibilité des ressources, le financement ou la complexité. Au fur et à mesure que nous progresserons, nous surveillerons les progrès et ajusterons nos plans de travail et nos échéanciers au besoin.

Période de référence : Ce Rapport d'étape de 2024 couvre la période du 1^{er} novembre 2023 au 31 octobre 2024.

Les points saillants des mesures que nous avons réalisées au cours de cette période de référence comprennent :

- la création d'une directive pour garantir que les sondages et les questionnaires incluent des questions sur l'accessibilité.
- l'examen du processus d'adaptation en milieu de travail de la CLCC.
- la promotion d'un nouveau processus permettant aux personnes issues de divers horizons, y compris les personnes en situation de handicap, de participer aux comités de sélection pour les processus de dotation d'employés.
- l'examen du processus de demande et d'obtention de mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC en ce qui concerne les programmes de libérations conditionnelles et de suspensions du casier/pardons de la CLCC, y compris l'élaboration de recommandations afin d'éliminer les obstacles.
- la révision des pratiques de la CLCC en matière de communication avec les assistants des délinquants.
- la communication des plans d'évacuation à tous les employés et commissaires et l'élaboration d'un processus leur permettant de demander des plans d'urgence individualisés.



- la création d'un processus visant à fournir, sur son site web et sur demande, des publications dans d'autres formats.

Gestion et surveillance : Un Comité directeur sur l'accessibilité (Comité directeur) a été créé au début de 2023 pour garantir que la CLCC respecte ses engagements envers la LCA et le *Règlement canadien sur l'accessibilité*, qui visent à rendre le Canada sans obstacle d'ici le 1^{er} janvier 2040. Le mandat du Comité directeur est de superviser la mise en œuvre du Plan d'accessibilité actuel, de suivre les progrès, de superviser les consultations auprès des personnes en situation de handicap et de coordonner la préparation des rapports d'étape annuels et des versions futures du Plan.

Le Comité directeur est présidé par le champion de l'accessibilité, qui est l'ambassadeur de la haute direction de la CLCC pour les initiatives en matière d'accessibilité. Le champion fournit un soutien et des conseils au Comité directeur à un niveau stratégique et fait progresser les questions d'accessibilité au sein de l'organisation. Le Comité directeur est composé de représentants de toutes les divisions ainsi que d'un membre du Réseau des personnes en situation de handicap de la CLCC (voir la section 4.1 pour de plus amples renseignements). Chaque représentant est responsable de s'assurer que sa division travaille sur ses mesures d'accessibilité et de rendre compte de ses progrès au Comité directeur.

Le champion de l'accessibilité fournit des mis à jour sur l'accessibilité organisationnelle lors des réunions du Comité de direction.

2 Renseignements généraux

2.1 Coordonnées et processus de rétroaction

Pour recueillir les commentaires sur l'accessibilité, et d'y répondre, la CLCC a mis en place un processus de rétroaction en décembre 2022.



Nous accueillons les rétroactions des employés et commissaires, des partenaires gouvernementaux et communautaires, des délinquants et du public sur la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité et les obstacles rencontrés lors de l'interaction avec la Commission. La rétroaction aide à identifier, aborder, éliminer et prévenir les obstacles dans les politiques, programmes, pratiques, services et espaces physiques de la Commission.

Les rétroactions reçues sont examinées et traitées, le cas échéant, et intégrées aux rapports d'étape annuels de la CLCC.

Soumettre de la rétroaction

Notre Responsable désignée pour l'accessibilité, chargée de recevoir les commentaires et les demandes de renseignements sur l'accessibilité, est la conseillère principale, Valeurs, intégrité et divulgation. Les commentaires sur les obstacles à l'accessibilité à la CLCC ou sur la mise en œuvre du Plan, ainsi que les demandes de formats alternatifs du Plan, du présent Rapport d'étape ou du processus de rétroaction, peuvent être envoyés à la Responsable désignée pour l'accessibilité par l'une des diverses méthodes énumérées ci-dessous. Les personnes qui donnent leur avis ont le choix de le faire de manière anonyme.

Formulaire en ligne : Vous pouvez utiliser le formulaire de rétroaction qui se trouve sur la page Web [Contactez-nous](#) de la CLCC.

Adresse électronique : Accessibility.Accessibilite@pbc-clcc.gc.ca

Numéro de téléphone : 1-833-541-3063 (sans frais)

Appareil de télécommunication pour les personnes sourdes (ATS) : 613-954-7771

Adresse postale :

Responsable désignée de l'accessibilité

Commission des libérations conditionnelles du Canada



410, avenue Laurier Ouest, salle du courrier, 6^e étage
Ottawa ON K1A 0R1

Autres formats

D'autres formats de ce Rapport d'étape et une description de notre processus de rétroaction sont disponibles en communiquant avec la responsable désignée de l'accessibilité de la CLCC par les moyens suivants :

Adresse électronique : Accessibility.Accessibilite@pbc-clcc.gc.ca

Numéro de téléphone : 1-833-541-3063 (sans frais)

Appareil de télécommunication pour les personnes sourdes (ATS) : 613-954-7771

Adresse postale :

Responsable désignée de l'accessibilité
Commission des libérations conditionnelles du Canada
410, avenue Laurier Ouest, salle du courrier, 6^e étage
Ottawa ON K1A 0R1

Les autres formats suivants sont disponibles sur demande et la CLCC s'efforcera de les fournir dans les 15 jours suivant la demande initiale :

- Impression papier;
- Gros caractères (18 pt).

Les autres formats suivants sont disponibles sur demande et la CLCC s'efforcera de les fournir dans les 45 jours suivant la demande initiale :

- Braille;
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à haute voix).



3 Domaines décrits dans l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA)

Cette section décrit les progrès de la CLCC sur les mesures de 2024 pour chacun des domaines prioritaires du Plan d'accessibilité 2023-2025 de la CLCC. Cela inclut également les mesures dont les délais initiaux étaient fixés à 2023 et qui n'étaient pas terminées au moment où le Rapport d'étape de 2023 a été publié.

3.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

Obstacle : Il n'existe pas de méthode de consultation continue avec des personnes en situation de handicap.

Mesure : Les futurs sondages et questionnaires visant à obtenir des rétroactions sur la CLCC comprendront des questions sur l'accessibilité.

État d'avancement :

- La CLCC a élaboré une *Directive sur l'intégration de questions d'accessibilité aux sondages de la Commission des libérations conditionnelles du Canada*, qui clarifie les exigences auprès des régions/divisions de la CLCC concernant :
 - l'inclusion de questions sur l'accessibilité dans les sondages et les questionnaires;
 - l'analyse des renseignements recueillis;
 - la communication d'informations au Comité directeur sur l'accessibilité pour l'intégration dans les Plans d'accessibilité révisés et les rapports d'étape annuels;
 - la prise en compte de l'accessibilité dans les politiques, programmes et services de la CLCC à la lumière des informations recueillies.
- La CLCC a également créé un outil pour accompagner la Directive qui comprend des conseils pour le personnel responsable de l'élaboration des sondages, ainsi



que des facteurs à prendre en considération lors de l'intégration de questions et d'échantillons de questions.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Mesure : La CLCC établira un Comité consultatif externe sur l'accessibilité, afin de s'engager à consulter les personnes en situation de handicap.

État d'avancement :

- La CLCC travaille actuellement sur un plan visant à recruter entre 10 et 12 conseillers externes en accessibilité dans le but de créer un Groupe de consultation externe sur l'accessibilité pour la Commission.
- Ce Groupe comprendra des personnes ou des membres de diverses organisations qui interagissent avec la Commission et qui fourniront à la CLCC des considérations importantes en matière d'accessibilité du point de vue des personnes en situation de handicap dans le contexte du mandat de la CLCC.
- À l'heure actuelle, la CLCC détermine les qualifications nécessaires et évalue les stratégies de recrutement des conseillers qui peuvent fournir des commentaires significatifs sur les obstacles à l'accessibilité et les moyens de les éliminer. Le plan sera examiné et approuvé par la haute direction avant que le financement ne soit obtenu.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2025

3.2 Emploi

Obstacle : Le processus de demande et d'obtention de mesures d'adaptation pour les employés n'est pas clair, est long et nécessite de nombreux niveaux d'approbation.



Mesure : La CLCC achèvera un examen de son processus d'adaptation en milieu de travail en consultation avec les employés et les commissaires en situation de handicap, y compris un examen des obstacles et des défis ainsi que des moyens de simplifier le processus.

État d'avancement :

- La CLCC a terminé l'examen de son processus d'adaptation en milieu de travail au printemps 2024. Des consultations ont eu lieu auprès de divers intervenants, notamment le Réseau pour les personnes en situation de handicap.
- Exemples de résultats de cet examen :
 - Les gestionnaires ne savent pas toujours quoi demander à un employé qui leur fait part d'un problème ou d'un obstacle spécifique.
 - Les employés qui demandent des mesures d'adaptation ont souvent l'impression d'être placés dans une situation délicate ou rendus mal à l'aise.
 - Les employés estiment que naviguer dans des processus complexes peuvent être déshumanisant.
- Un rapport sommaire des résultats a été élaboré par la CLCC. Les prochaines étapes consisteront à identifier les principaux intervenants et à élaborer des lignes directrices pour aider les gestionnaires à s'acquitter de leurs responsabilités en vertu de la *Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation*. Ces lignes directrices couvriront les divers types de demandes d'adaptation, y compris les exigences en matière d'accessibilité et d'ergonomie.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Mesure : Centraliser le financement des demandes de mesures d'adaptation en milieu de travail.

État d'avancement :



- Avant de mettre en place un fonds centralisé, la CLCC prévoit suivre toutes les dépenses liées aux demandes d'adaptation au cours de l'exercice 2024-2025. De nouveaux codes financiers ont été créés pour aider à surveiller ces dépenses de mesures d'adaptation pour les employés ou des personnes ayant accès aux programmes ou services de la CLCC. Ces données permettront à la CLCC de déterminer le montant requis pour le fonds centralisé.
- Entre-temps, les gestionnaires sont responsables du traitement des demandes d'accommodement conformément à la *Directive sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation*. Cela signifie qu'ils doivent planifier et gérer correctement leurs budgets, en utilisant soit leur budget individuel, soit le budget global de l'organisation, selon les besoins.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025

Mesure : Mettre en œuvre l'utilisation des Passeports pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada.

État d'avancement :

- La CLCC s'engage à mettre en œuvre un processus à l'échelle de l'organisation pour l'utilisation du Passeport GC comme outil afin de faciliter les discussions entre les employés et les gestionnaires concernant les besoins de mesures d'adaptation des employés.
- Lors de la phase de planification, la Commission a identifié l'unité responsable du lancement du Passeport GC et le personnel de cette unité a assisté à des séances de formation et d'information sur le Passeport GC pour mieux soutenir le lancement.
- La CLCC a déterminé que la mise en œuvre interne du Passeport GC nécessite la réalisation des mesures suivantes, qui sont en cours :
 - La mise en œuvre d'un nouveau processus d'adaptation interne simplifié, comprenant des lignes directrices et un processus de flux de travail clarifiant les rôles et responsabilités des différentes unités (p. ex.,



ressources humaines, approvisionnement, finances), des employés et des gestionnaires.

- L'élaboration d'un plan de formation pour aider les gestionnaires à répondre aux demandes de mesures d'adaptation, incluant celles reçues via le Passeport GC.
- L'approbation d'un plan de communications pour promouvoir le Passeport GC et la manière de l'utiliser.
- En attendant le lancement officiel du Passeport GC, des conseils et des orientations sont fournis aux gestionnaires et aux employés concernant le Passeport GC, au cas par cas.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025

Mesure : Veiller à ce que tout le personnel et les commissaires ayant des fonctions de supervision reçoivent une formation continue sur les mesures d'adaptation en milieu de travail et l'obligation légale d'offrir ces mesures aux employés et aux commissaires.

État d'avancement :

- Dans le cadre de la création d'un processus d'adaptation, nous cernons les besoins en matière de formation et nous consulterons nos partenaires afin de trouver une formation pertinente pour les superviseurs et gestionnaires. En finalisant le processus d'adaptation et en créant dans un premier temps des documents d'orientation, nous veillerons à ce que la formation s'harmonise avec les nouveaux processus et outils.
- De plus, la nouvelle *Directive sur la présence prescrite dans le lieu de travail* du Secrétariat du Conseil du Trésor, qui est entrée en vigueur en septembre 2024, a entraîné une augmentation des demandes de mesures d'adaptation. Pour remédier à cette situation, la CLCC a établi un processus pour traiter ces demandes et offre un accompagnement personnalisé aux gestionnaires.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024



Délai révisé : décembre 2025

Obstacle : Les données sur l'équité en matière d'emploi indiquent un écart dans la représentation des employés en situation de handicap.

Mesure : Veiller à ce que tous les employés et les commissaires sachent la manière de s'auto-identifier s'ils ont un handicap. L'organisation veillera également à ce que les divulgations soient confidentielles.

État d'avancement – les employés :

- La CLCC recueille des renseignements relatifs à l'auto-identification des employés auprès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi tels que définis dans la [*Loi sur l'équité en matière d'emploi*](#). Ces informations sont collectées via un questionnaire accessible à tous les employés dans notre système de gestion des ressources humaines ou via un formulaire papier sur demande. De plus, les lettres d'offre pour les nouvelles embauches comprennent des informations sur notre collecte de données sur l'équité en matière d'emploi, avec des instructions pour localiser le questionnaire.
- Deux fois par année, un message est envoyé par la CLCC aux employés n'ayant pas encore rempli leur questionnaire d'auto-identification, pour leur rappeler cette précieuse opportunité de le faire. Ces rappels indiquent également que les informations d'auto-identification fournies par les employés sont protégées en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et restent confidentielles.
- En mars 2024, la CLCC a envoyé un courriel à tout le personnel pour les sensibiliser à la définition mise à jour du mot handicap selon la LCA et a expliqué l'importance de l'auto-identification sur le lieu de travail en fournissant des exemples de la façon dont ces données peuvent être utilisées pour informer les politiques et programmes organisationnels.
- Cette mesure sera considérée comme étant achevée lors du lancement prévu du nouveau questionnaire d'auto-identification piloté par le Secrétariat du Conseil du Trésor.



État d'avancement – les commissaires :

- Le Secrétariat des commissaires élabore actuellement un questionnaire d'auto-identification qui, une fois finalisé, sera envoyé à tous les commissaires actuels et aux nouveaux commissaires lors de leur nomination.
- Le gouvernement du Canada s'engage à mener des processus de sélection ouverts, transparents et fondés sur le mérite pour les nominations par le gouverneur en conseil (GeC) et à garantir que les commissaires représentent la diversité du Canada. Un Comité de sélection est établi pour chaque processus du GeC, qui examine et approuve tous les outils d'évaluation, cherchant de manière proactive à éliminer tout obstacle dans le processus de candidature des commissaires. Les candidats confrontés à un obstacle qui pourrait entraver leur capacité à participer au processus de sélection sont encouragés à aviser la personne-ressource dans l'annonce du poste.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2025

Obstacle : Les personnes en situation de handicap estiment qu'elles n'ont pas les mêmes chances d'avancement que leurs pairs qui ne sont pas en situation de handicap.

Mesure : Élaborer un processus pour aider les gestionnaires d'embauche à établir des comités de sélection diversifiés dans leurs processus de dotation. – **Modifiée**

Formulation originale : *La CLCC s'efforcera d'inclure des membres diversifiés dans les comités de sélection pour les processus de recrutement d'employés, y compris des personnes en situation de handicap.*

État d'avancement :

- Les conseillers en ressources humaines sont disponibles pour aider les gestionnaires d'embauche dans leurs processus de sélection en leur offrant des conseils et des orientations sur les meilleures pratiques. Ils expliquent l'importance de comités de sélection diversifiés afin d'assurer une évaluation



juste des candidats. Lorsqu'ils mènent des processus de sélection axés sur le recrutement de personnes en situation de handicap, les gestionnaires sont encouragés d'inclure des personnes en situation de handicap dans leur comité de sélection.

- Pour aider les gestionnaires d'embauche à former des comités de sélection diversifiés, la CLCC a créé un inventaire de membres diversifiés des comités d'évaluation pour les processus de dotation. Cette base de données comprend des employés de partout dans l'organisation qui ont des antécédents et des compétences diverses et qui souhaitent siéger sur des comités de sélection.
- Un courriel a été envoyé à tous les employés en juillet 2024 pour les inviter à rejoindre l'inventaire. Les employés figurant dans l'inventaire peuvent volontairement s'identifier comme appartenant à un ou plusieurs des groupes désignés par l'équité en matière d'emploi. Les employés figurant dans l'inventaire doivent suivre une formation sur des sujets tels que les pratiques d'embauche inclusives, la compréhension des préjugés et des obstacles. À ce jour, l'inventaire a reçu 17 inscriptions d'employés et 7 de ces employés ont complété leur formation. Cette initiative est soutenue par la direction et le Réseau pour les personnes en situation de handicap.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Mesure : Examiner les critères de mérite afin de cerner les obstacles aux promotions pour les employés en situation de handicap.

État d'avancement :

- Les rapports du Comité de sélection, qui suivent les informations sur les candidats et leurs résultats dans les processus de sélection, ont été révisés pour inclure les données sur l'équité en matière d'emploi des candidats qui se sont volontairement auto-déclarés comme appartenant à un ou plusieurs des groupes d'équité en matière d'emploi. Ces rapports révisés permettent aux ressources humaines d'examiner les résultats des processus de sélection afin d'identifier les



étapes du processus qui peuvent comporter des obstacles pour les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, comme les personnes en situation de handicap, et de prendre des mesures correctives si nécessaire.

- Suite aux modifications apportées à la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (en vigueur en juillet 2023), avant de commencer l'évaluation des candidats, les gestionnaires d'embauche sont responsables d'attester que chaque méthode d'évaluation a été examinée afin d'identifier les biais et les obstacles potentiels qui pourraient désavantager les candidats des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, y compris les personnes en situation de handicap. Cet examen comprend l'énoncé des critères de mérite; ce sont les listes de critères que les candidats doivent remplir via une évaluation pour être qualifiés dans une démarche. Les responsables du recrutement travaillent en collaboration avec des conseillers en ressources humaines pour s'assurer que ces examens sont approfondis.
- Une première consultation avec le Réseau des personnes en situation de handicap aura lieu pour discuter des obstacles généraux auxquels les membres ont été confrontés en ce qui concerne les critères de mérite lors de leur participation aux processus de dotation dans la fonction publique fédérale. Ces informations précieuses aideront les conseillers en ressources humaines à mieux accompagner les gestionnaires d'embauche dans l'élaboration des critères de mérite.
- Chaque fois qu'un processus de sélection collectif coordonné par les ressources humaines est initié, une consultation avec le Réseau pour les personnes en situation de handicap aura lieu avant le lancement du processus de sélection pour discuter des critères de mérite et identifier et éliminer les obstacles que ces critères pourraient créer tout au long du processus.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025



Obstacle : Certains gestionnaires et employés ont des attitudes négatives à l'égard des handicaps et des mesures d'adaptation.

Mesure : Inviter un plus grand nombre de conférenciers à discuter des handicaps avec les employés et les commissaires dans le cadre d'une formation de sensibilisation sur les handicaps.

État d'avancement :

- La CLCC fait chaque année la promotion de la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) qui a lieu la dernière semaine de mai et de la Journée internationale des personnes en situation de handicap (JIPSH) qui a lieu le 3 décembre.
- Pour la JIPSH de 2023, la CLCC n'a pas organisé de conférence spécifiquement pour notre personnel. Au lieu de cela, l'administrateur en chef de la CLCC, qui est également notre haut fonctionnaire désigné, Équité en matière d'emploi, diversité et inclusion, a invité tout le personnel à se joindre à l'événement virtuel d'une demi-journée organisé par Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) avec pour thème : « *Au-delà de la stigmatisation : bâtir un Canada inclusif* ».
- Durant la SNA, du 26 mai au 1^{er} juin 2024, le Réseau pour les personnes en situation de handicap a organisé un événement d'apprentissage virtuel pour tout le personnel dans les deux langues officielles. L'événement était intitulé « Les handicaps invisibles sur le lieu de travail » et a attiré un grand nombre d'employés à tous les niveaux, y compris la haute direction.
- Dans le cadre du lancement de la Campagne de charité en milieu de travail du gouvernement du Canada (CCMTGC), la CLCC a invité une conférencière à parler de son expérience vécue en tant qu'aidante auprès d'une personne atteinte de la maladie de Huntington.
- À l'avenir, la CLCC s'engage à travailler avec le Réseau pour les personnes en situation de handicap pour inviter des conférenciers et pour promouvoir des activités visant à sensibiliser et à influencer positivement un changement de culture parmi les employés et les commissaires.



Statut : En continu

Mesure : La direction de la CLCC continuera d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation en prenant des mesures pratiques.

État d'avancement :

- Les dirigeants sont responsables de créer un environnement de travail inclusif et respectueux des différences individuelles, de promouvoir un environnement de travail accessible et sans obstacle, d'encourager l'auto-identification et de permettre la participation des employés aux réseaux et communautés d'employés et offrir des formations linguistiques aux employés issus de communautés en quête d'équité.
- Les dirigeants sont évalués en fonction de leur leadership dans la mise en œuvre de mesures visant à éliminer les obstacles systémiques identifiés dans le Plan d'équité en matière d'emploi de la CLCC et dans le Plan d'accessibilité 2023-2025 de la CLCC. Les mesures de rendement suivantes sont incluses dans toutes les Ententes de gestion du rendement des dirigeants pour l'exercice en cours :
 - Soutenir la mise en œuvre des mesures du Plan d'accessibilité de la CLCC et démontrer la responsabilité en veillant à ce que les indicateurs de performance clés soient atteints dans le but d'éliminer/prévenir les obstacles.
 - S'efforcer de combler les écarts d'équité en matière d'emploi en utilisant des pratiques d'embauche inclusives basées sur les données d'équité en matière d'emploi régionales/divisionnaires les plus récentes.
- Le champion de l'accessibilité de la CLCC fournit des mises à jour et soulève des questions sur l'accessibilité lors des réunions du Comité de la gestion supérieure.

Statut : En continu

Mesure : La CLCC organisera des consultations permanentes avec son Réseau pour les personnes en situation de handicap, qui est un groupe de ressources au sein de l'organisation composé d'employés et de commissaires en situation de handicap, dans



le but d'élaborer un plan d'ici 2025 pour mieux intégrer les enjeux en matière d'accessibilité dans sa culture organisationnelle.

État d'avancement :

- Le Comité directeur sur l'accessibilité est heureux d'annoncer qu'il a maintenu une relation de travail collaborative et productive avec le Réseau pour les personnes en situation de handicap depuis sa création en 2022.
- Le Réseau s'est porté volontaire pour coordonner les activités liées à la Semaine nationale annuelle de l'accessibilité en mai et a profité de cette occasion pour organiser des événements pour sensibiliser nos employés et commissaires aux handicaps et à l'accessibilité.
- La CLCC organise des réunions trimestrielles avec le Réseau pour discuter des questions, des défis et des idées en matière d'accessibilité. Lors d'une récente réunion, une présentation sur les données du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) liées aux personnes en situation de handicap a été partagée afin de mieux comprendre les obstacles auxquels ils font face.
- Comme prochaine étape, nous travaillerons avec le Réseau pour identifier des thèmes basés sur les résultats du SAFF afin d'aider la Commission à mettre en œuvre une approche ciblée pour les activités à venir et les conférenciers invités.

Statut : En continu

3.3 Conception et prestation de programmes et de services

Obstacle : Il n'y a pas de processus pour demander et recevoir des mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC.

Mesure : Élaborer et mettre en œuvre un plan de formation continue à l'intention des employés et des commissaires de la CLCC qui est en contact direct avec le public en



ce qui concerne l'offre de services accessibles dans le cadre des programmes de libération conditionnelle et de suspension du casier/pardon. – **Modifiée**

Formulation originale : *Les employés et les commissaires de la CLCC qui sont en contact direct avec le public recevront une formation continue sur la prestation de services accessibles.*

État d'avancement – les employés :

- Le libellé de cette mesure a été modifié en novembre 2023 pour mieux refléter les efforts de planification et de développement requis avant d'offrir une formation en accessibilité et pour préciser que cette formation est spécifique aux employés et aux commissaires qui ont un contact direct avec le public dans le cadre de programmes de libération conditionnelle et de suspension du casier/pardon.
- Comme première étape pour mener à bien cette mesure, les postes qui ont un contact direct avec le public dans le contexte de ces programmes ont été identifiés grâce à un examen des descriptions de travail et des commentaires de la direction.
- Un plan de formation a été élaboré pour les employés de la CLCC, axé sur la sensibilisation à l'accessibilité, la reconnaissance des obstacles et l'identification de solutions. Le plan comprend diverses méthodes de prestation de formation, telles qu'une campagne de sensibilisation par courrier électronique, un cours d'introduction sur les obstacles et l'inclusion, ainsi qu'une formation continue spécifique à la CLCC prévue pour 2025.
- Le progrès fera l'objet d'un suivi à l'aide des rapports de l'École de la fonction publique du Canada, puisque la plupart des formations sur l'accessibilité dans le cadre du Plan sont offertes par l'École.
- Le nombre de programmes et de services accessibles destinés au public sera mesuré au moyen de questionnaires destinés aux victimes et aux observateurs, ainsi qu'à travers notre processus de rétroaction.

État d'avancement – les commissaires :

- Le Parcours d'apprentissage organisationnel des commissaires a été mis à jour et approuvé par le Comité de direction en septembre 2024. Dans le cadre de son



nouveau programme, tous les commissaires doivent suivre une formation intitulée : « Aborder l'inclusion des personnes en situation de handicap et les obstacles à l'accessibilité », qui est offerte par l'École de la fonction publique du Canada.

- De plus, les commissaires reçoivent une formation continue sur divers sujets incluant l'accessibilité et les mesures d'adaptation, comme la tenue d'audiences tenant compte des traumatismes, les pratiques pour les entrevues délicates, la rédaction de décisions qui incluent un langage simple, les considérations dans la prise de décision pour les personnes avec des problèmes de santé mentale et neurocognitive, etc.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2024

Mesure : Réviser les processus de demande et d'obtention de mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC dans le cadre des programmes de libération conditionnelle et de suspension du casier/pardon et élaborer des recommandations pour éliminer les obstacles. - **Modifié**

Formulation originale : *Identifier les membres du personnel spécifiques qui organiseront les mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC.*

État d'avancement :

- Un examen du processus actuel de demande et d'obtention de mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC dans le cadre des programmes de libération conditionnelle et de suspension du casier/pardon a été réalisé.
- Au cours de cet examen, la CLCC a identifié 16 agents d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation, qui sont chargés de mettre en place des mesures d'adaptation pour les personnes qui interagissent avec la CLCC et de partager des informations utiles avec leurs collègues afin de répondre aux demandes de mesures d'adaptation spéciales.



- Ces agents ont également identifié un certain nombre d'obstacles potentiels pour les personnes qui souhaitent accéder aux programmes de libération conditionnelle et de suspension du casier/pardon de la CLCC ; la rétroaction contribuera à l'élaboration des recommandations actuellement en cours.

Statut : En cours

Délai : décembre 2024

Obstacle : La CLCC ne communique pas directement avec les avocats et les assistants des délinquants, ce qui crée des obstacles pour les délinquants ayant des troubles cognitifs.

Mesure : la CLCC examinera ses pratiques en matière de communication avec les assistants des délinquants.

État d'avancement :

- La CLCC a terminé l'examen de ses pratiques en matière de communication avec les assistants des délinquants en juillet 2024. L'examen comprenait la révision des éléments suivants :
 - les responsabilités législatives de la CLCC concernant le droit à l'assistance lors des audiences et l'équité procédurale;
 - les pratiques existantes liées au partage d'informations avec les délinquants et leurs assistants; et
 - Le processus de publication des décisions de la CLCC par l'intermédiaire du registre des décisions de la Commission.
- À la suite de cet examen :
 - La CLCC collaborera avec le Service correctionnel du Canada (SCC) pour assurer une compréhension commune de la divulgation significative de renseignements avec les délinquants.
 - La CLCC envisagera des changements aux politiques et aux procédures dans le cadre d'un examen plus large des politiques et des procédures liées à l'accessibilité des audiences (il s'agit d'une mesure qui devrait être complétée en 2025).



- Une recommandation a été formulée visant à offrir une formation aux commissaires sur les services accessibles afin de s'assurer qu'ils soient conscients des impacts liés à l'accès à la justice lorsqu'ils prennent des décisions à propos des ajournements et des demandes de reports.
- Les prochaines étapes seront d'élaborer de futures modifications aux politiques et procédures, dans le but d'éliminer ou de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Statut : Complété

Délai : décembre 2024

3.4 Environnement bâti

Obstacle : Il n'existe pas de lignes directrices claires pour l'évacuation des personnes en situation de handicap en cas d'urgence.

Mesure : Chaque bureau de la CLCC fera circuler ses plans d'évacuation à tous les employés et commissaires.

État d'avancement :

- Les bureaux de la CLCC ont terminé leurs Plans d'urgence et d'évacuation des immeubles (PUEI) et les ont fait circuler parmi leurs employés et les commissaires.
- Le Réseau des personnes en situation de handicap a été consulté au sujet de ces plans.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Mesure : Élaborer un processus permettant aux employés et aux commissaires de demander des plans d'urgence individualisés, selon les besoins.

État d'avancement :



- Nous avons sept bureaux au Canada, chacun ayant ses propres caractéristiques et considérations logistiques. Notre évaluation initiale de l'accessibilité en milieu de travail a révélé que tous les employés n'étaient pas au courant des procédures d'évacuation de leur immeuble de bureaux en cas d'urgence. De plus, les PUEI en vigueur ne tenaient pas pleinement compte des besoins en matière d'accessibilité.
- Tous les PUEI ont été examinés pour s'assurer que tous les employés et commissaires en situation de handicap qui ont besoin d'aide, que ce soit lors d'une évacuation ou dans d'autres situations d'urgence, soient pris en compte. Ces plans à jour ont été distribués aux employés, y compris aux personnes en situation de handicap.
- Un courriel est envoyé chaque année à tous les employés et commissaires pour les informer du processus à suivre pour les personnes ayant besoin d'aide (p. ex., les personnes en situation de handicap, les personnes ayant des problèmes psychologiques, les personnes ayant récemment subi une intervention chirurgicale, les personnes enceintes, les personnes à mobilité réduite, etc.) pour s'identifier, ainsi que des instructions pour désigner les surveillants qui pourront les aider.

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Mesure : Revoir ses plans d'évacuation pour tenir compte du travail hybride.

État d'avancement :

- Les initiatives suivantes ont été élaborées pour soutenir cette mesure :
 - L'élaboration d'une nouvelle entente de télétravail pour le personnel, dont une partie visant à garantir que le personnel est préparé en cas d'urgence pendant le télétravail.
 - L'élaboration et la mise en œuvre d'un PEUI pour chaque bureau. Avec les récents changements apportés au modèle de travail hybride (c.-à-d. la présence obligatoire de minimum 3 jours au bureau pour les employés), la



CLCC a revu ses procédures de gestion des urgences pour s'assurer qu'elles sont adaptées à la nouvelle réalité. Par exemple, plusieurs responsables par étage sont maintenant nommés afin de garantir que, lors des évacuations, un responsable d'urgence d'étage soit affecté pour chaque jour de la semaine (alors qu'avant la pandémie, un seul responsable d'étage et un remplaçant étaient nommés par étage).

Statut : Complété

Délai initial : décembre 2023

Délai révisé : décembre 2024

Obstacle : Des obstacles à l'environnement physique dans les bureaux ont été relevés dans des vérifications antérieures sur l'accessibilité.

Mesure : Traiter les obstacles physiques très prioritaires identifiés dans ses bureaux.

État d'avancement :

- La CLCC a pris des mesures constantes pour corriger les obstacles qui ont été identifiés dans les études d'accessibilité menées en 2019-2020 par le Bureau de l'accessibilité responsable de l'environnement bâti à Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Ces études ont été réalisées à l'aide de normes d'accessibilité pour les environnements bâtis qui vérifient la conformité et identifient les problèmes.
- Parmi les diverses lacunes constatées, la CLCC a mis en œuvre les mesures correctives suivantes pour éliminer ces obstacles hautement prioritaires :
 - **Ouvre-portes automatiques :** Des ouvre-portes automatiques ont été ajoutés aux portes périphériques et aux toilettes au bureau national et aux bureaux régionaux des Prairies.
 - **Mise à jour de la quincaillerie des toilettes :** Certaines toilettes du bureau national avaient des serrures de porte qui nécessitaient une prise ferme et une torsion du poignet pour les activer. La CLCC a donc changé la quincaillerie des portes pour la rendre conforme aux normes d'accessibilité.



- **Nouveau tapis** : Le tapis du bureau régional du Pacifique était en mauvais état, ce qui présentait des risques de trébuchement, en particulier pour les personnes en fauteuil roulant. Le tapis a été retiré et remplacé par un nouveau tapis.
- **Étagères ajustées** : Les étagères de la salle des archives du bureau régional du Pacifique n'avaient pas suffisamment d'espace libre entre les étagères, et les étagères étaient trop hautes pour accéder aux dossiers pour les personnes en position assise. Les étagères ont maintenant été retirées et les dossiers papier ont été déplacés.
- De plus, le bureau régional de l'Atlantique a emménagé dans un nouvel espace à la fin de 2022, qui a fait l'objet d'un nouvel aménagement conformément aux normes d'accessibilité en vigueur. La région du Pacifique a également connu un réaménagement de son 3^e étage au début de 2024, conformément aux normes d'accessibilité en vigueur.

Statut : Complété

Délai : décembre 2024

3.5 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacle : Il n'y a pas de processus établi pour que le public puisse demander et recevoir des formulaires et des documents en d'autres formats.

Mesure : Créer, mettre en œuvre et promouvoir un processus visant à fournir sur demande des documents spécifiques sur son site Web dans d'autres formats.

État d'avancement :

- La Division des services corporatifs a collaboré avec les Affaires publiques et partenariats à l'élaboration d'un processus de traitement des demandes de publications de la CLCC en d'autres formats.
- Une nouvelle page Web pour demander d'autres formats a été publiée dans la section Accessibilité du site Web de la CLCC.



Statut : Complété

Délai : décembre 2024

Obstacle : Les documents et les formulaires sont souvent rédigés dans un langage complexe.

Mesure : Élaborer des directives sur l'utilisation d'un langage clair pour toutes les communications écrites. Ces directives internes, basées sur les normes du gouvernement du Canada, fourniront des conseils, de l'information et des ressources pour l'application des principes et des pratiques en langage clair.

État d'avancement :

- Les lignes directrices sur l'utilisation du langage clair sont en phase finale d'élaboration. L'élaboration de ce document a nécessité la recherche et la collecte d'informations sur l'utilisation du langage clair, les ressources et les pratiques exemplaires des autres ministères fédéraux, gouvernements et d'experts en la matière de divers secteurs.
- Ces lignes directrices sont destinées à tous les employés, en particulier ceux qui rédigent et/ou éditent des publications, comme des rapports annuels, des rapports statistiques, des manuels de politiques, des procédures, des formulaires et de la correspondance. Elles fourniront aux employés des conseils sur la rédaction en langage clair et des liens vers des outils et des ressources utiles, incluant des ressources existantes du gouvernement du Canada sur le langage clair, par exemple le [Guide de rédaction du contenu de Canada.ca](#) et le [Guide sur le langage clair, l'accessibilité et les communications inclusives](#).
- L'ébauche des lignes directrices sera partagée en consultation avec le Réseau pour les personnes en situation de handicap. Une fois cette étape terminée, les lignes directrices seront envoyées pour approbation, affichées sur le site Web interne et partagées auprès de tous les commissaires et employés.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025



Mesure : Continuer à renforcer la formation des commissaires et les outils associés de rédaction des décisions afin de promouvoir davantage l'utilisation d'un langage clair et simple.

État d'avancement :

- Grâce à un apprentissage pratique, les commissaires ont acquis des connaissances sur les diverses approches de rédaction de décisions (p. ex., rédaction axée sur les problèmes, rédaction axée sur les points, utilisation d'un langage simple et inclusif). Ces compétences les aident à communiquer efficacement avec leurs publics et à répondre aux obligations légales de fournir des décisions claires et transparentes.
- En collaboration avec un expert du domaine, la Division du Secrétariat des commissaires met à jour le Manuel des commissaires, un guide précieux pour aider les commissaires à rédiger des décisions claires et concises. Le Manuel des commissaires fait référence à d'autres documents de la CLCC, tels que les documents de travail préparés par les greffiers d'audience pour les commissaires. Ces documents de travail sont actuellement en cours de révision et de mise à jour, et les résultats de ces travaux auront un effet direct sur le contenu du Manuel.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025

3.6 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Obstacle : L'accessibilité des demandes internes et de l'intranet n'a pas été évaluée et peut donc présenter des obstacles.



Mesure: Promouvoir la sensibilisation aux normes d'accessibilité numérique et fournir des renseignements au personnel des technologies de l'information (TI).

État d'avancement :

- Les employés de l'équipe des TI de la CLCC ont suivi le cours « W3Cx : Introduction à l'accessibilité Web » via la plateforme en ligne edX. Ce cours fournit aux participants des informations de base pour rendre la technologie numérique accessible, vérifier les pages Web pour les problèmes d'accessibilité et améliorer l'accessibilité en général.
- Les employés de l'équipe des TI de la CLCC se sont familiarisés avec les exigences d'accessibilité pour les produits et services de technologies de l'information et des communications élaborées par Normes d'accessibilité Canada. Ce document s'appuie non seulement sur les directives existantes en matière d'accessibilité du Web, mais comprend également des conseils sur la façon de rendre le matériel accessible.
- Les employés de l'équipe des TI de la CLCC s'engagent à se former de manière continue sur les questions d'accessibilité, ce qui est soutenu par un engagement annuel de performance à suivre au moins un cours sur l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada et à se tenir informés des nouveaux développements en matière d'accessibilité en participant aux initiatives du gouvernement du Canada, en réseautant et en surveillant les médias.
- La CLCC a conclu une Entente-cadre de services (ECS) avec le Service correctionnel du Canada (SCC) concernant les services de TI. Lors de l'examen annuel de cet accord, le dirigeant principal de l'information et l'administrateur en chef veilleront à ce que la formation nécessaire sur les normes et exigences d'accessibilité numérique pour le personnel de la TI et les fournisseurs de services tiers soit incluse.

Statut : Complété

Délai : décembre 2024



Mesure : Intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans tous les processus de développement internes afin de s'assurer que toutes les nouvelles applications respectent les normes de conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

État d'avancement :

- Le SCC est chargé de fournir des services de TI à la CLCC, y compris l'élaboration d'applications internes. Par conséquent, la CLCC s'est engagée à inclure dans l'Entente-cadre de service (ECS) avec le SCC une exigence selon laquelle les normes WCAG doivent être respectées lors de l'élaboration de ces applications internes. La CLCC s'efforce de trouver des solutions qui tiennent compte des exigences d'accessibilité au moment du développement de l'application ou d'un formulaire à utiliser.
- L'ECS 2024-2025 comprend une déclaration visant à respecter la conformité aux WCAG en matière d'accessibilité. L'ECS 2025-2026 comprendra des solutions Web supplémentaires, des solutions non-Web et des technologies hybrides.
- Le principe de l'accessibilité dès la conception est mis en œuvre lors de la création de nouvelles applications spécifiques à la CLCC. La [Liste de contrôle pour les directives d'accessibilité au contenu Web 2.0](#) (disponible en anglais seulement) aide la CLCC à répondre à tous les critères de succès des WCAG 2.0.

Statut : En cours

Délai initial : décembre 2024

Délai révisé : décembre 2025

3.7 Transport

Obstacle : Les véhicules utilisés par la CLCC ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite et obtenir la permission d'utiliser son propre véhicule comporte certains défis.



Mesure : D'ici la fin de 2024, la CLCC disposera d'un plan permettant aux personnes en situation de handicap qui ont besoin d'un véhicule adapté de demander plus facilement à utiliser leur propre véhicule lors de leurs déplacements professionnels, conformément à la [Directive sur les voyages du Conseil national mixte \(CNM\)](#).

État d'avancement :

- Depuis la publication du Plan d'accessibilité 2023-2025 de la CLCC, l'équipe de haute direction a décidé de réduire le nombre de véhicules de la flotte actuellement détenus et gérés par la Commission dans le cadre d'une initiative pangouvernementale plus vaste visant à réduire l'impact environnemental. Les employés auront la possibilité d'utiliser leur propre véhicule lorsqu'ils voyagent pour le compte officiel de la CLCC.
- Le processus de réduction de la flotte de véhicules prendra quelques années; pendant cette période, la Commission continuera d'évaluer et de résoudre les obstacles potentiels.

Statut : Complété

Délai : décembre 2024

3.8 Acquisition de biens, de services et d'installations

Après un examen attentif de nos politiques, pratiques, programmes et services, y compris la consultation des personnes en situation de handicap (externe et interne) lors de l'élaboration du Plan d'accessibilité 2023-2025, aucun obstacle dans le domaine de l'approvisionnement en biens, services et installations n'a été identifié pour le moment. La CLCC n'a donc aucune mise à jour sur les mesures à partager dans le présent Rapport d'étape.

4 Consultations

4.1 Consultations avec le Réseau des personnes en situation de handicap de la CLCC



En 2022, nous avons créé un Réseau de personnes en situation de handicap pour les employés et les commissaires en situation de handicap ou qui soutiennent activement les personnes en situation de handicap. Le Réseau est composé de 17 membres, dont deux coprésidents, un leader étudiant et un agent de liaison avec le Comité directeur. Le Réseau est également soutenu par un champion de niveau exécutif. Ce groupe a fourni des commentaires précieux sur les questions d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation au Comité directeur par le biais de réunions et de consultations régulières.

Le Réseau a été consulté tout au long de la période de référence sur la mise en œuvre des mesures du Plan d'accessibilité 2024. Les membres ont été invités à examiner les mesures du Plan avec des dates d'achèvement cibles de 2024 et à indiquer celles sur lesquelles ils souhaitent être consultés spécifiquement. Le Réseau a confirmé qu'il souhaiterait être consulté sur 15 des 25 mesures. Au moment de la rédaction de ce rapport, neuf (9) de ces consultations sont terminées et les six (6) restantes auront lieu en 2025.

Le Réseau a également été consulté sur le Rapport d'étape en octobre lors d'une table ronde virtuelle. Les membres ont reçu une ébauche du Rapport à examiner une semaine avant la consultation, ainsi que des questions de réflexion sur le contenu et l'organisation du rapport. Dans l'ensemble, le Rapport a été bien accueilli et le Réseau a reconnu que les mesures prises par la Commission sont positives. Les membres ont apprécié de voir que leurs contributions tout au long de l'année se sont reflétées dans les progrès réalisés. Le Réseau a déclaré qu'à l'avenir, des mesures de rendement spécifiques sont nécessaires afin d'évaluer le niveau de progrès dans l'élimination des obstacles identifiés dans le Plan. Le Réseau souhaite notamment voir des progrès plus mesurables sur les mesures liées à la facilitation du processus d'accommodement des employés.



4.2 Consultations externes avec des personnes en situation de handicap

La CLCC a consulté un groupe consultatif composé de personnes ayant divers handicaps de partout au Canada. Le groupe s'est vu présenter une ébauche du Rapport d'étape à examiner, suivie d'une table ronde virtuelle une semaine plus tard, dirigée par un consultant tiers. Des questions ont été posées pour inciter les membres du groupe à exprimer leurs réflexions et leurs opinions.

De manière générale, les participants ont apprécié les progrès réalisés par la CLCC cette année et ont estimé qu'ils démontraient un engagement envers un changement positif. Ils ont également apprécié la transparence, qui a été soulignée dans les explications détaillées sur l'état d'avancement de chaque action, y compris les impacts et les défis. Les principales préoccupations de ce groupe consultatif concernaient la longueur du rapport et la complexité du langage, deux problèmes pour lesquels le Comité directeur a pris des mesures.

Tous les commentaires que nous avons reçus lors des consultations ont été pris en compte et soit intégrés dans ce Rapport d'étape, soit conservés pour un examen ultérieur.

Nous poursuivons notre travail en matière d'accessibilité selon notre principe directeur « Rien sans nous ». Nous apprécions grandement les efforts déployés par les membres du Réseau pour appuyer cette initiative et ceux du groupe consultatif externe. Les commentaires reçus dans le cadre de toutes nos consultations ont amélioré la prestation de nos programmes et de nos services aux Canadiens.

5 Rétroaction

Depuis la publication de son Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023, la CLCC a reçu cinq commentaires par l'intermédiaire de ses mécanismes de rétroaction sur



l'accessibilité, qui s'inscrivaient dans le cadre du travail de la CLCC visant à adresser, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité :

1. **Commentaires reçus (via le formulaire de commentaires en ligne) :** Une personne a tenté de contacter la Division de la clémence et de la suspension du casier de la CLCC alors qu'il y avait une brève panne de sa ligne d'information sur la suspension du casier.

Mesures prises : La CLCC a adopté un protocole selon lequel, dès qu'elle apprend qu'il y a ou qu'il y aura une panne de la ligne d'information sur la suspension du casier qui durera plus de quatre heures et sans heure fixe confirmée pour le rétablissement, un avis sera publié sur le site Web de la CLCC, informant le public que la ligne de suspension du casier rencontre des problèmes techniques. Une fois la ligne téléphonique rétablie, l'avis sera supprimé. Généralement, pour les pannes de moins de quatre heures et lorsque cela est technologiquement possible, un message sera activé sur la ligne téléphonique elle-même pour informer le public que la ligne de suspension du casier éprouve des problèmes techniques. Une fois la ligne téléphonique rétablie, l'avis sera supprimé.

2. **Commentaires reçus (par courriel) :** Une personne a déclaré avoir rencontré des obstacles après avoir postulé sur des postes à la CLCC et souhaitait porter plainte après avoir été victime de discrimination liée au handicap et de racisme.

Mesure prise : En réponse à ces commentaires, la CLCC a demandé plus de renseignements sur cet obstacle afin d'aborder, de résoudre et de prévenir de futurs obstacles à l'accessibilité. La CLCC a également fourni à la personne de nombreuses ressources et mécanismes qu'elle pourrait explorer pour déposer une plainte officielle concernant les allégations, y compris la possibilité de discuter en toute confidentialité de la situation avec les principaux représentants du personnel de la CLCC. Même si la personne n'a pas fourni plus d'informations sur les obstacles rencontrés, la CLCC continuera de chercher de manière proactive à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans tous ses processus de



dotation et à veiller à ce que les candidats continuent de refléter la diversité du Canada.

3. **Commentaires reçus (par courriel) :** Une personne a fait valoir que lors d'une observation virtuelle d'une audience de mise en liberté sous condition, la qualité du son et de l'image de la vidéoconférence n'était pas uniforme, ce qui constituait un obstacle pour une personne malentendante.

Mesure prise : En réponse à ces commentaires, le personnel de la CLCC a collaboré à la mise en œuvre de mesures d'accessibilité, notamment en fournissant au personnel des instructions détaillées sur l'activation du sous-titrage codé et l'amélioration de la qualité sonore pendant les audiences, afin de garantir que cet obstacle soit éliminé avant l'audience. Ces commentaires contribueront également à éclairer [l'examen par la CLCC des procédures et des politiques liées aux audiences afin d'améliorer leur accessibilité](#), qui devrait être achevées d'ici décembre 2025.

4. **Commentaires reçus (par courriel) :** Une personne s'est renseignée sur les procédures en place pour demander des informations informatiques non standard, notamment ce que les employés doivent fournir pour appuyer leur demande, et à qui cette demande doit être adressée. La personne a également demandé quelles orientations, le cas échéant, sont fournies aux employés concernant ce processus, et où ces informations sont conservées (et à qui sont-elles mises à la disposition). Enfin, la personne a posé des questions sur les limites qui existent lorsqu'on tente d'accéder à ces solutions, par exemple lorsqu'il est nécessaire de peser le concept d'Obligation de prendre des mesures d'adaptation avec des contraintes budgétaires et d'autres facteurs limitants similaires.

Mesures prises : En réponse à ces commentaires, la CLCC élaborera un document qui définit un processus standard à suivre pour les demandes d'équipement informatique non standardisé, qui comprendra également les domaines de responsabilités de tous les intervenants impliqués dans



l'approvisionnement de ces solutions. Une fois le processus mis en œuvre, des séances de formation pour les gestionnaires et les superviseurs seront proposées afin d'assurer une approche unifiée avec les demandes d'équipements informatiques non standards. Entre-temps, la personne a été informée que les employés peuvent communiquer avec leur gestionnaire pour toute préoccupation en matière de mesures d'adaptation, ou d'utiliser les outils existants qui facilitent cette conversation (par exemple, le [Passeport d'accessibilité en milieu de travail du GC](#)).

5. **Commentaires reçus (par courriel) :** Une personne a rencontré des obstacles lors de l'utilisation des options de lecture à contraste élevé sur les documents organisationnels de la CLCC en version PDF. Plus précisément, la personne a déclaré que l'image de marque de la CLCC qui était étiquetée sur les documents créait un obstacle lors de l'activation du contraste élevé, réduisant la lisibilité complète du texte.

Mesures prises : En réponse à ces commentaires, la responsable désignée pour l'accessibilité a travaillé en étroite collaboration avec l'équipe des communications de la CLCC et avec la personne (avec son consentement) pour trouver une solution appropriée afin de supprimer l'image de marque du document qui causait l'obstacle. Bien que les documents organisationnels de la CLCC respectent les normes Web du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité, pour supprimer l'obstacle soulevé, la CLCC ajustera les images placées sur ses outils organisationnels afin de s'assurer que les options de lecture à contraste élevé continuent d'être accessibles lorsqu'elles sont utilisées sur tous les documents de la CLCC.

6 Ce que nous avons appris

Nous avons continuellement appris sur l'accessibilité et les moyens d'apporter des changements positifs pour les personnes en situation de handicap. Nous sommes fiers



des progrès concrets que nous avons réalisés dans nos actions, tout en reconnaissant les leçons suivantes que nous avons apprises en cours de route.

- **Période de référence** : Il était important d'établir une nouvelle période de référence pour tenir compte du processus d'élaboration et de publication de nos rapports d'étape avant le 31 décembre de chaque année et pour assurer la cohérence des rapports d'une année à l'autre. La période annuelle de référence pour les rapports d'étape à venir s'étendra du 1^{er} novembre de l'année précédente au 31 octobre de l'année en cours.
- **Orientation vers les résultats** : Afin d'être plus réalisables et mesurables, bon nombre de nos mesures devraient être rédigées dans un langage plus spécifique et orienté vers l'action. Dans notre Plan d'accessibilité 2023-2025 et notre Rapport d'étape 2023, nous avons qualifié nos engagements d'« objectifs ». Dans ce Rapport, nous avons modifié le libellé pour « mesures » pour mieux refléter notre intention d'obtenir des résultats. À la section 3 du Rapport, certaines mesures ont été reformulées depuis la publication du Plan afin de mieux refléter le travail à accomplir. Pour ces mesures, le libellé original est également inclus à titre de référence.
- **Complexité et impact** : Étant donné que bon nombre de nos mesures ont de vastes impacts organisationnels, elles nécessitent une consultation avec les partenaires et les intervenants (internes et/ou externes) et diverses étapes d'approbation pour une mise en œuvre efficace. De plus, les progrès réalisés sur un objectif ont souvent un impact sur le travail qui peut être effectué sur d'autres. En raison de ces facteurs, nous avons sous-estimé le temps qu'il faudrait pour réaliser certaines mesures, d'où la nécessité de prolonger certains délais de réalisation. Dans les futurs plans d'accessibilité, la Commission planifiera les mesures de manière plus systématique, en tenant compte de leur complexité et de toute dépendance à l'égard d'autres mesures, au besoin.
- **Mesure du rendement** : Pour garantir que nos mesures produisent l'effet escompté, nous devons élaborer des indicateurs de performance clés plus



spécifiques. La CLCC travaille à l'élaboration d'un cadre de mesure avec des indicateurs basés sur la méthode S.M.A.R.T. (spécifique, mesurable, atteignable, réaliste, en temps opportun) pour fixer ses objectifs. Il sera important que nous liions nos mesures aux sources de données qualitatives et quantitatives existantes. Un exemple serait le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF), mené tous les deux ans dans l'ensemble de la fonction publique.

- **Défis financiers et opérationnels :** La CLCC a également rencontré des difficultés pour mettre en œuvre des mesures en raison du manque de financement pour certaines initiatives, ainsi que des défis opérationnels en raison de priorités concurrentes.
- **Changement de culture :** Notre travail jusqu'à présent a renforcé l'importance d'intégrer les considérations d'accessibilité dans tout ce que nous faisons dès le début. Nous comprenons qu'une action collective et cohérente contribuera à un changement d'attitudes et de processus qui, à son tour, contribuera à intégrer l'accessibilité dans le fonctionnement de la Commission. Le changement de culture que nous essayons de créer est graduel et prendra peut-être quelques années avant que tous les avantages de ces changements que nous implantons actuellement soient visibles. Nous devons donc continuer à être intentionnels et cohérents dans nos efforts pour continuer à créer une dynamique.

7 Conclusion

La CLCC est fière des progrès réalisés en tant qu'organisation dans la mise en œuvre du Plan d'accessibilité 2023-2025. Alors que nous poursuivons notre parcours vers l'accessibilité, nous restons déterminés à maintenir l'accessibilité et l'inclusion au premier plan de nos programmes et services et à respecter nos obligations en tant qu'employeur afin de créer un environnement de travail sûr, respectueux et productif. Nous nous réjouissons à l'idée de poursuivre nos partenariats avec les employés en



situation de handicap et les experts en la matière pour garantir que nos actions sont pertinentes et ont un impact positif.

