



Bureau du
commissaire
à l'accessibilité

Office of the
Accessibility
Commissioner

L'accessibilité au Canada, une réalité en devenir

Rapport 2023 du commissaire fédéral à l'accessibilité au ministre
de la Diversité, de l'Inclusion et des Personnes en situation de handicap



Commission canadienne des droits de la personne

344, rue Slater, 8e étage Ottawa (Ontario) K1A 1E1

Numéro sans frais : 1-888-214-1090 | **ATS** : 1-888-643-3304

Télécopieur : 613-996-9661 | **Site Web** : www.chrc-ccdp.gc.ca

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,
représenté par la Commission canadienne des droits de la personne, 2024.

N° de catalogue : HR2-15F-PDF

ISSN : 2817-4615



Table des matières

Message du commissaire	1
L'accessibilité au Canada, une réalité en devenir	3
Surveillance de la conformité : Réalisation d'inspections	5
Délais à respecter pour les documents de planification et de rapport.....	5
Notre approche en matière d'inspection	6
Inspection des organisations gouvernementales.....	6
Faits saillants : organisations gouvernementales	6
Inspection des organisations du secteur privé.....	7
Faits saillants : grandes organisations du secteur privé (100 employés ou plus).....	7
Le secteur bancaire – pour donner le ton	8
Promotion de la conformité : efforts de sensibilisation et de soutien pour une action efficace	9
Tirer parti de la promotion de la conformité : une étude de cas	10
Nos efforts pour promouvoir la conformité	10
Communication avec les organisations réglementées	11
Activités et obligations en matière de reddition de compte	12
Activités d'inspection.....	12
Plans de mesures correctives	13
Ordres et procès-verbaux	13
Questions systémiques ou émergentes en matière d'accessibilité	14
Plaintes	15
Vers la conformité	16



Message du commissaire

Après des années de pression en faveur du changement, les personnes en situation de handicap, leurs familles, leurs proches et leurs alliés ont façonné une loi révolutionnaire que l'on connaît maintenant sous le titre de Loi canadienne sur l'accessibilité.

Mon mandat et mes responsabilités découlent directement de la Loi canadienne sur l'accessibilité. Mon bureau veille à l'application du règlement en vigueur afin de s'assurer que les organisations réglementées respectent leurs obligations. Ce travail, ainsi que l'engagement des organisations réglementées, sont d'une importance cruciale si nous voulons que le Canada soit exempt d'obstacles comme la Loi le prévoit.

La Loi canadienne sur l'accessibilité va bien au-delà d'un « changement de culture ». En cours d'élaboration, des règlements dans les [sept domaines prioritaires](#) stimuleront des changements systémiques qui permettront d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes parmi nous qui sont en situation de handicap.

De nombreuses personnes en situation de handicap m'ont fait part de leur impatience et de leur frustration devant l'absence de progrès et le temps nécessaire pour obtenir des changements. Je partage ces sentiments.

À l'heure actuelle, le Règlement précise que les organisations réglementées doivent :

- produire un plan sur l'accessibilité, en consultation avec les personnes en situation de handicap, selon le principe du « rien sans nous »;
- produire des rapports d'étape;
- créer un processus de rétroaction permettant aux personnes de soumettre leur rétroaction à l'organisation réglementée sur la façon dont elle met en œuvre son plan ou sur les obstacles auxquels ces personnes se sont heurtées.

Cette première étape est importante.

Le plan sur l'accessibilité exige que chaque organisation sous réglementation fédérale examine attentivement les obstacles dans le but de les reconnaître, de les éliminer et de les prévenir. Les organisations sous réglementation fédérale, aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé, doivent tenir compte de l'accessibilité dans tous les aspects de leurs activités, du recrutement aux locaux, en passant par les politiques et tout ce qui se trouve entre les deux.

J'ai le plaisir d'annoncer que toutes les organisations gouvernementales ont publié leur plan sur l'accessibilité. Même si certains de ces plans pourraient être améliorés, il s'agit là d'un début encourageant.

Toutefois, il reste encore beaucoup de progrès à faire. Je suis très déçu de constater que le niveau de conformité n'est pas le même dans les grandes organisations sous réglementation fédérale employant 100 personnes ou plus. À la fin de mars 2024, moins de 40 % d'entre elles avaient publié leur plan sur l'accessibilité et leur processus de rétroaction.

Il faut certes du temps pour changer les choses, mais il faut faire davantage. L'année 2040 arrive à grands pas, alors il n'y a pas de temps à perdre.

Selon la Loi canadienne sur l'accessibilité, il revient aux organisations réglementées de rendre leur environnement de travail et leurs activités plus accessibles, et elles ne doivent pas prendre cette responsabilité à la légère. Il faut aussi adopter davantage de règlements conformément à la Loi, notamment des règlements qui établissent des normes et garantissent l'accessibilité par défaut. Le rôle de ces règlements est d'aider les organisations à concevoir des politiques, des pratiques et des espaces exempts d'obstacles, et de créer des conditions de concurrence équitables pour les entreprises. Ils favorisent également la responsabilisation et permettent à mon bureau de faire respecter la Loi.

Chaque personne au Canada est responsable de faire progresser l'accessibilité. De notre côté, mon bureau et moi continuerons à travailler pour rendre le Canada accessible pour tout le monde. Nous continuerons à sensibiliser les organisations réglementées à leurs obligations et à leur fournir les outils dont elles ont besoin pour les respecter. Nous renforcerons nos capacités en matière d'application de la conformité et de traitement des plaintes pour faire en sorte que les personnes en situation de handicap aient accès à la justice. Enfin, nous poursuivrons nos inspections pour veiller à ce que les organisations réglementées respectent le Règlement en vigueur. Pour garantir l'égalité d'accès, j'ai pris et je prendrai de nombreuses mesures visant à faire respecter l'application de la Loi.

La Loi canadienne sur l'accessibilité énonce une vision visant à faire en sorte que le Canada soit exempt d'obstacles et favorise l'égalité des personnes en situation de handicap. La route est encore longue, mais si nous unissons nos efforts, nous pouvons créer une société où chaque personne peut choisir comment vivre sa vie, sans obstacles.

Michael Gottheil

Commissaire à l'accessibilité



L'accessibilité au Canada, une réalité en devenir

- La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) vise à créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Le Bureau du commissaire à l'accessibilité garde cet objectif à l'esprit, en se concentrant sur des mesures réelles, concrètes et mesurables en faveur de l'accessibilité. Nous nous mettons au défi, ainsi que les organisations sous réglementation fédérale, d'évaluer chaque mesure, décision, politique et pratique sous l'angle de l'amélioration de la qualité de vie des personnes en situation de handicap.
- Le fait de disposer d'un plan sur l'accessibilité actualisé et pertinent est un moyen essentiel pour les organisations de contribuer à l'objectif de faire du Canada un pays accessible et exempt d'obstacles. Le plan sur l'accessibilité dresse la liste des obstacles cernés lors des consultations avec les personnes en situation de handicap et explique comment l'organisation va éliminer ces obstacles et empêcher l'émergence de nouveaux obstacles. Les renseignements recueillis par les organisations dans le cadre du processus de rétroaction les aident à améliorer leur plan sur l'accessibilité et à trouver des solutions pour éliminer les obstacles. Les efforts continus déployés par les organisations pour garantir l'accessibilité de leur environnement, de leurs activités, de leurs programmes et de leurs services continueront à profiter à tout le monde, et en particulier aux personnes en situation de handicap.
- Les organisations doivent publier chaque année un rapport d'étape expliquant comment elles éliminent les obstacles à l'accessibilité mentionnés dans leur plan sur l'accessibilité. Ce cycle d'élaboration du plan sur l'accessibilité et de présentation de rapports d'étape favorise les changements positifs et témoigne d'un engagement en faveur de l'accessibilité. La publication de ces documents garantit la responsabilisation du personnel et des clients, des personnes en situation de handicap et de toute autre personne qui fait affaire avec ces organisations ou utilise leurs services en externe. Le cycle de production du plan sur l'accessibilité et de rapports d'étape – le tout en consultation avec les personnes en situation de handicap – permet également de s'assurer que les organisations améliorent continuellement leur connaissance et leur compréhension de l'accessibilité, créant ainsi une conscience plus profonde et plus répandue de l'accessibilité dans tout ce qu'elles font.

- La création d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040 ne peut se faire que si chacun y met du sien. Nous continuerons à travailler avec les organisations réglementées qui s'efforcent de respecter leurs obligations légales. Nous poursuivrons nos inspections et, si elles ne respectent pas leurs obligations, nous prendrons les mesures qui s'imposent. Nous encouragerons les personnes en situation de handicap à participer aux consultations et à utiliser le processus de rétroaction pour guider les organisations dans la reconnaissance, l'élimination et la prévention d'obstacles à l'accessibilité auxquels elles peuvent se heurter. Nous entretiendrons des liens avec les personnes en situation de handicap sur une base régulière et écouterons attentivement ce qu'elles ont à dire afin de connaître les difficultés qu'elles rencontrent. Nous tiendrons compte de ces expériences et de ces difficultés dans le cadre de nos activités.



Surveillance de la conformité : Réalisation d'inspections

Délais à respecter pour les documents de planification et de rapport

Le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (RCA) fixe différents délais que les organisations doivent respecter pour la publication de leur plan sur l'accessibilité, de leur description du processus de rétroaction et de leurs rapports d'étape. Ces délais varient en fonction du type d'organisation et du nombre d'employés.

Les efforts en matière d'accessibilité doivent être continus. C'est pourquoi la Loi prévoit un cycle de publication : les organisations doivent mettre à jour et publier leur plan sur l'accessibilité tous les trois ans. Elles doivent publier un rapport d'étape chaque année entre deux publications de leur plan sur l'accessibilité.

Les organisations sous réglementation fédérale énumérées ci-dessous devaient respecter les délais suivants pour le rapport annuel de cette année. Le rapport annuel de cette année porte sur l'exercice qui a commencé le 1er avril 2023 et qui s'est terminée le 31 mars 2024.

- Organisations gouvernementales :
 - 31 décembre 2022 – Plan sur l'accessibilité et description du processus de rétroaction
 - 31 décembre 2023 – Rapport d'étape
- Grandes organisations privées (100 employés ou plus) :
 - 1er juin 2023 – Plan sur l'accessibilité et description du processus de rétroaction

Les organisations doivent publier des liens vers ces documents sur leur site Web principal.

Notre approche en matière d'inspection

- Notre approche en matière d'inspection comporte de multiples facettes. Sur la base d'une analyse environnementale, nous effectuons des inspections là où les résultats et les mesures de suivi auront le plus d'impact sur les personnes en situation de handicap.
- Autrement dit, nous donnons la priorité aux organisations dont les services sont fréquemment utilisés par les personnes en situation de handicap et sont considérés comme essentiels à la vie quotidienne. Notre approche privilégie également l'inspection des secteurs d'activités qui emploient un grand nombre de personnes. Étant donné qu'environ 27 % de la population canadienne déclare souffrir d'un handicap,¹ il est probable qu'un plus grand nombre de personnes en situation de handicap soient employées par des organisations de plus grande taille. De plus, ces organisations devraient avoir des politiques et des pratiques d'accessibilité qui facilitent l'emploi des personnes en situation de handicap.
- Même si notre approche est axée sur des inspections planifiées, elle est également flexible et réactive. Nous pouvons inspecter une organisation ou un secteur d'activités où nous avons reçu des plaintes en matière d'accessibilité, ou dans des domaines où on s'inquiète de la santé ou la sécurité des personnes en situation de handicap parce qu'une organisation n'a pas respecté ses obligations de conformité en vertu de la LCA ou du RCA.
- En plus de mener des inspections détaillées, nous assurons le suivi des avis que les organisations doivent envoyer au commissaire à l'accessibilité lorsqu'elles publient leur plan sur l'accessibilité, leur description du processus de rétroaction et leurs rapports d'étape.

Inspection des organisations gouvernementales

- Tout au long de 2023, nous avons poursuivi la mise en œuvre du plan d'inspection des organisations gouvernementales. Ce plan a été lancé au début de 2023, à la suite du délai initial fixé pour que ce groupe se conforme, soit le 31 décembre 2022.

Faits saillants : organisations gouvernementales

- Nous avons inspecté 100 % des organisations gouvernementales pour les principales exigences de conformité.
- Nous avons observé un taux de conformité très élevé pour les exigences associées aux avis, à la publication et à l'accessibilité du contenu Web.

¹ Enquête canadienne sur l'incapacité, 2017 à 2022, de Statistique Canada, diffusée le 1er décembre 2023 : <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/231201/dq231201b-fra.htm>

Inspection des organisations du secteur privé

- L'année dernière, nous avons mis l'accent sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une approche en matière d'inspection pour les organisations du secteur privé sous réglementation fédérale. Une approche ciblée était nécessaire, compte tenu du grand nombre de ces organisations.

Faits saillants : grandes organisations du secteur privé (100 employés ou plus)

- Le taux de conformité des grandes organisations du secteur privé était décevant après l'échéance du 1er juin 2023. Seulement 22 % des grandes organisations du secteur privé avaient avisé le commissaire à l'accessibilité de la publication de leur plan sur l'accessibilité initial et de la description de leur processus de rétroaction avant la date limite.
- Les raisons expliquant ce faible taux de conformité restent floues; toutefois, la méconnaissance de leurs obligations en vertu de la LCA pourrait être à l'origine de cette situation.
- En outre, il semble que certaines organisations qui sont également tenues de se conformer à une deuxième série de règlements de la LCA comprennent mal leurs obligations. Ces autres règlements sont appliqués par l'Office des transports du Canada ou le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. Dans ces cas, de nombreuses organisations ne se sont pas rendu compte qu'elles doivent toujours aviser le commissaire à l'accessibilité qu'elles ont publié leur plan sur l'accessibilité et la description de leur processus de rétroaction.
- Une autre source de confusion, qui peut contribuer à expliquer le faible taux de conformité, est que certaines organisations pensent qu'elles n'ont qu'à se conformer qu'aux exigences provinciales en matière d'accessibilité.
- Pour remédier au faible taux de conformité de ces organisations, nous leur avons envoyé des lettres d'avertissement pour leur faire part de leurs obligations.

Le nombre d'avis a augmenté régulièrement, passant d'environ 20 % (au 1^{er} juin 2023) à environ 40 % (au 31 mars 2024).

- On s'attend à une augmentation du nombre d'avis, en réponse aux lettres d'avertissement.
- Nous continuerons à prendre des mesures pour accroître le taux de conformité. Nous concentrerons nos efforts sur la sensibilisation des grandes organisations du secteur privé à leurs obligations et sur leur compréhension de celles-ci. Nous continuerons également à fournir de l'information et des outils qui ont été développés pour les aider respecter leurs obligations.

Le secteur bancaire – pour donner le ton

Conformément à notre approche en matière d'inspection et à notre volonté d'inspecter les organisations qui auront le plus de répercussions sur les personnes en situation de handicap, le plan d'inspection initial pour le secteur privé est axé sur les banques. Le secteur bancaire a été choisi parce qu'il fournit un service essentiel à la plupart des gens, dont les personnes en situation de handicap. Les banques sont également le plus grand employeur du secteur privé sous réglementation fédérale. Les premières observations issues de ces inspections sont positives. Par exemple, le taux de notification pour la publication du plan sur l'accessibilité et la description du processus de rétroaction est presque deux fois plus élevé dans le secteur bancaire que pour les autres grandes organisations du secteur privé.



Promotion de la conformité : efforts de sensibilisation et de soutien pour une action efficace

- La promotion de la conformité est un élément essentiel de tout régime de réglementation pour aider les organisations à comprendre et à respecter leurs obligations en matière de conformité.
- Même si, en fin de compte, il revient aux organisations de connaître leurs obligations légales et de reconnaître l'importance de l'accessibilité, nous reconnaissons, comme tous les régulateurs modernes, l'avantage de fournir de l'information et des outils pour aider les organisations à renforcer leur capacité à respecter continuellement leurs obligations réglementaires. Nous avons adopté la meilleure pratique internationale consistant à faire en sorte que la promotion de la conformité soit l'un des piliers de notre approche en matière de conformité et d'application.
- Nous savons que de nombreuses organisations éprouvent des difficultés lorsqu'elles tentent de respecter une myriade d'obligations réglementaires, souvent avec des ressources limitées. Pourtant, les environnements inaccessibles, y compris les lieux de travail et les services publics et privés continuent de causer de réels problèmes et d'être un fardeau pour les personnes en situation de handicap. Il est essentiel d'identifier et d'éliminer ces obstacles et d'empêcher l'émergence de nouveaux obstacles.

Tirer parti de la promotion de la conformité : une étude de cas

- Nous avons constaté l'efficacité d'un effort concerté de promotion de la conformité, qui se reflète dans les taux de conformité élevés des organisations gouvernementales.
- Le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) a été créé en 2019 pour préparer la fonction publique fédérale à respecter ou à dépasser les exigences de LCA.
- Le BAFP a aidé la fonction publique fédérale à se préparer aux changements systémiques et à leur mise en œuvre, ainsi qu'à comprendre l'importance de l'accessibilité. Cette approche a démontré comment la promotion de la conformité, notamment par la fourniture de renseignements détaillés, d'outils (comme des gabarits) et d'un soutien personnalisé, a permis d'améliorer de manière significative la conformité dans l'ensemble d'un secteur. Nous espérons que d'autres grands secteurs d'activités et associations d'industries adopteront le modèle du BAFP, ou s'en inspireront, pour aider leurs membres à respecter leurs obligations en matière d'accessibilité.
- Le document [Mise à jour sur les progrès réalisés en matière d'accessibilité au sein de la fonction publique \(2023\)](#) du BAFP donne un aperçu des mesures prises et de ce qu'il reste à faire pour que le Canada devienne un pays exempt d'obstacles.

Nos efforts pour promouvoir la conformité

- Le Bureau du commissaire à l'accessibilité soutient les organisations gouvernementales et toutes les organisations sous réglementation fédérale en leur envoyant des rappels sur les délais à respecter pour se conformer à la Loi. Nous publions également des conseils et des outils pratiques, comme des gabarits, pour les aider à respecter leurs obligations en vertu de la LCA et du RCA.
- Vous trouverez ci-dessous quelques outils pour promouvoir la conformité qui ont été mis au point à ce jour :
 - Matériel d'orientation
 - [Exigences relatives à la notification de la LCA pour les organismes soumis à deux règlements](#)
 - [Un langage simple, clair et concis](#)
 - [Où publier : Plans sur l'accessibilité, descriptions du processus de rétroaction et rapports d'étape](#)
 - [Instructions et gabarit de plan sur l'accessibilité](#)
 - [Instructions et gabarit de description du processus de rétroaction](#)
 - [Plans sur l'accessibilité - Outils d'autoévaluation volontaire](#)
 - [Processus de rétroaction - Outils d'autoévaluation volontaire](#)
 - [Directives sur les documents de planification et rapports conjoints](#)
 - [Lignes directrices sur les exigences en matière de transport en vertu du Règlement canadien sur l'accessibilité](#)
 - Vidéo
 - [Préparer un plan sur l'accessibilité et un processus de rétroaction](#)

Communication avec les organisations réglementées

- Nous nous efforçons d'établir des liens fiables avec les organisations réglementées. Nous avons créé [Mon portail accessibilité](#) pour donner aux organisations la possibilité de créer un profil qui nous permet de communiquer avec elles en utilisant des coordonnées à jour.
- Les organisations peuvent utiliser le portail non seulement pour remplir leurs obligations concernant les avis à transmettre au commissaire à l'accessibilité, mais aussi pour recevoir un accusé de réception lorsque leur avis de publication d'un plan sur l'accessibilité, d'un processus de rétroaction ou d'un rapport d'étape a été reçu.



Activités et obligations en matière de reddition de compte

La LCA exige que le commissaire à l'accessibilité présente un rapport sur les activités qu'il a exercées, notamment :

- les inspections menées;
- les ordres donnés (ordres obligeant une organisation réglementée à mettre à disposition tout document et ordres visant à mettre fin à une infraction à la LCA);
- les procès-verbaux émis;
- les plaintes déposées;
- les renseignements prévus par le Règlement;
- les observations concernant les questions systémiques ou émergentes en matière d'accessibilité.

Les renseignements qui suivent portent sur l'exercice commençant le **1^{er} avril 2023** et se terminant le **31 mars 2024** :

Activités d'inspection

Activités d'inspection pour vérifier la conformité aux exigences concernant :

- la notification des plans sur l'accessibilité = 84
- la notification des descriptions des processus de rétroaction = 84
- la notification des rapports d'étape = 155
- la publication des plans sur l'accessibilité = 84
- la publication des descriptions des processus de rétroaction = 84
- la publication des rapports d'étape = 155
- l'inspection du contenu des plans sur l'accessibilité = 51
- l'inspection du contenu des descriptions du processus de rétroaction = 51
- l'inspection du contenu des rapports d'étape = 1

Plans de mesures correctives

Cette année, 59 plans de mesures correctives ont été rédigés.

Les plans de mesures correctives sont des engagements formels qui créent une obligation de rendre compte. Ils définissent les mesures et les délais à respecter par les organisations pour remédier aux problèmes de non-conformité. Les inspecteurs mettent en place des plans de mesures correctives avec les organisations, le cas échéant, à la suite d'une inspection. Il s'agit d'un moyen essentiel de surveiller si les organisations respectent leurs engagements en matière d'amélioration de l'accessibilité en remplissant leurs obligations en matière de conformité.

Les plans de mesures correctives offrent également la souplesse nécessaire pour traiter une situation particulière, en tenant compte de tout renseignement contextuel pertinent. Surtout, ils favorisent un dialogue constructif entre le Bureau du commissaire à l'accessibilité et l'organisation réglementée. Cette approche se traduit généralement par une meilleure compréhension des exigences de la LCA et des règlements connexes, mais aussi de l'esprit de la loi, et par un engagement à les respecter.

Ces plans de mesures correctives permettent aux organisations concernées de prendre conscience de leur non-conformité, et de prendre des mesures pour corriger la situation et se conformer à leurs obligations réglementaires.

Ordres et procès-verbaux

Jusqu'à présent, notre approche pour amener les organisations à se conformer à la Loi repose sur l'éducation, les plans de mesures correctives et les engagements négociés. C'est pourquoi nous n'avons pas encore émis d'ordres ou de procès-verbaux aux organisations qui contreviennent à la Loi. Nous continuerons à éduquer et à travailler avec les grandes organisations du secteur privé afin d'augmenter leur taux de conformité. Cette approche a permis de presque doubler le taux de conformité des grandes organisations privées. Toutefois, si les organisations en question ne sont pas disposées à se conformer à la Loi, nous commencerons à émettre des ordres et des procès-verbaux.

Questions systémiques ou émergentes en matière d'accessibilité

En avril 2023, le Bureau du commissaire à l'accessibilité a lancé un processus d'évaluation approfondie, un type d'activité d'analyse de l'environnement comprenant des questionnaires et des entretiens, afin de voir comment les organisations du secteur public consultaient les personnes en situation de handicap, identifiaient les obstacles, planifiaient leur élimination, prévenaient l'émergence de nouveaux obstacles, et traitaient les commentaires. La participation à cette évaluation était facultative. À ce jour, nous avons réalisé dix évaluations approfondies de ministères et d'organismes du gouvernement fédéral.

Nous avons utilisé les observations recueillies jusqu'à maintenant pour créer une vidéo sur l'élaboration d'un plan sur l'accessibilité. Nous sommes en train de réaliser une autre vidéo sur la consultation des personnes en situation de handicap. Une troisième vidéo sur la mise en place d'un processus de rétroaction est prévue. Les résultats des évaluations approfondies seront également utilisés pour créer ou affiner les orientations du programme.

Voici quelques-unes de nos premières conclusions, tirées des inspections et des évaluations approfondies :

- Toutes les organisations réglementées examinées ont procédé à une certaine forme de consultation des personnes en situation de handicap. Toutefois, presque aucune n'a été en mesure d'indiquer le nombre de personnes en situation de handicap qu'elle a consultées ni l'éventail des handicaps représentés parmi les personnes consultées.
- Si certaines organisations reconnaissent que les facteurs intersectionnels sont importants, presque aucune d'entre elles n'a utilisé une optique intersectionnelle pour identifier les obstacles ainsi que les mesures visant à les éliminer.
- De nombreuses organisations réglementées décrivent des objectifs ambitieux dans leur plan sur l'accessibilité, mais oublient d'identifier les obstacles. Cette approche n'est pas conforme aux obligations prévues dans la Loi qui exigent l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles. Ces éléments doivent être contrôlés au moyen des rapports d'étape. Les objectifs aspirationnels sont encouragés, mais ils ne peuvent pas remplacer le contenu obligatoire et mesurable.
- De nombreuses organisations réglementées n'ont pas établi de calendrier pour l'élimination des obstacles, ce qui fait qu'il est difficile de savoir si leur plan est en bonne voie.
- De nombreuses organisations réglementées n'ont pas identifié les obstacles dans le domaine des transports parce qu'elles ont supposé à tort que cette exigence ne concernait que les organisations impliquées dans le transport de passagers.

- De nombreuses organisations réglementées n'ont pas organisé leur plan sur l'accessibilité de la manière prescrite par la LCA et le RCA. Les inspections ont notamment permis de constater :
 - des rubriques non conformes;
 - les obstacles identifiés et les mesures visant à éliminer ou prévenir les obstacles se trouvaient ailleurs dans le plan sur l'accessibilité, plutôt que dans les rubriques correspondantes.
- L'utilisation de rubriques appropriées et l'organisation du plan conformément à la Loi peuvent faciliter la recherche et la collecte de données. Cela peut également aider les personnes qui peuvent être neurodivergentes, en assurant la cohérence des documents à lire.

Le Bureau du commissaire à l'accessibilité continuera d'analyser ces résultats et de développer des ressources pour combler les lacunes en matière de connaissances, dans le but d'améliorer les taux de conformité.

Plaintes

Au 31 mars 2024, une plainte avait été déposée auprès du commissaire à l'accessibilité. Il s'agissait d'une plainte alléguant de la discrimination dans le cadre de l'emploi en raison d'un handicap. Elle n'alléguait pas d'infraction à la LCA ou à ses règlements connexes. En conséquence, la plainte a été transmise au Service des plaintes en matière de droits de la personne de la Commission canadienne des droits de la personne.

Depuis janvier 2023, le Bureau du commissaire à l'accessibilité est chargé de recevoir et de traiter les plaintes relatives à des violations du RCA. Nous avons mis en place un moyen d'analyser les plaintes, ainsi que des outils pour soutenir le processus de plaintes prévu par la LCA. Il s'agit notamment de formulaires que les parties à une plainte utiliseront pour déposer une plainte ou y répondre, et de règles de pratique qui décrivent ce que les parties peuvent attendre du commissaire à l'accessibilité, et les unes des autres, au cours du processus.

Nous continuons à renforcer notre collaboration avec l'Office des transports du Canada, le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, le service des plaintes en matière de droits de la personne de la Commission canadienne des droits de la personne et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral. Ces collaborations garantissent un renvoi rapide et efficace des plaintes liées à l'accessibilité entre nos bureaux respectifs. Cette procédure de renvoi permet de réduire les délais causés par les plaintes envoyées au mauvais bureau et de garantir que les plaintes sont traitées rapidement par l'autorité la mieux équipée pour prendre des mesures.



Vers la conformité

Le Bureau du commissaire à l'accessibilité s'engage à faire tout ce qu'il peut pour assurer une conformité totale et améliorer l'accessibilité au Canada, mais chacun doit faire sa part :

- **Les organisations réglementées ont un rôle à jouer.**
Elles doivent respecter leurs obligations légales en matière d'accessibilité.
- **Les personnes en situation de handicap ont un rôle à jouer.**
Chaque organisation est tenue de consulter les personnes en situation de handicap et de mettre en place un processus de rétroaction. Dans le cadre de nos activités de sensibilisation, nous entretenons des liens avec les personnes en situation de handicap, nous partageons de l'information et nous nous assurons qu'elles ne se heurtent pas à des obstacles lorsqu'elles veulent faire entendre leur voix ou participer aux consultations. Il s'agit notamment d'utiliser les processus de rétroaction pour transmettre leurs observations sur la mise en œuvre des plans sur l'accessibilité et sur les obstacles qu'elles ont pu rencontrer dans leurs relations avec les organisations.
- **Le Bureau du commissaire à l'accessibilité a un rôle à jouer.**
Nous continuerons à inspecter et à surveiller si les organisations respectent leurs obligations, et si ce n'est pas le cas, nous disposons d'outils d'application que nous sommes prêts à utiliser.
- **D'autres organismes ont un rôle à jouer.**
Nous nous engageons à continuer à travailler avec nos divers partenaires et à les mobiliser pour faire en sorte que le Canada devienne un pays accessible d'ici 2040 en partageant nos idées sur la mise en œuvre de la LCA et en fixant des objectifs ambitieux.

Pour une mise à jour plus complète des progrès réalisés en 2023, en ce qui concerne la LCA et l'objectif de créer un Canada exempt d'obstacles, nous vous encourageons à lire les rapports annuels 2023 de la dirigeante principale de l'accessibilité et de Normes d'accessibilité Canada :

- [L'affaire de tous : l'accessibilité au Canada - rapport de la Dirigeante principale de l'accessibilité, 2023](#)
- [Rapport annuel 2022 à 2023 - De la parole aux actes : Ensemble vers un Canada sans obstacles](#)

Le Bureau du commissaire à l'accessibilité continuera d'être stratégique et concentré dans la manière et le moment où les inspections sont menées. Nous combinerons la promotion de la conformité et l'inspection afin d'atteindre un niveau global de conformité plus élevé. Et nous prendrons des mesures pour faire respecter la Loi si nécessaire.

Notre objectif est de veiller à ce que les organisations ne se contentent pas de préparer des plans sur l'accessibilité efficaces et significatifs, mais qu'elles les mettent également en œuvre. Nous avons besoin de plans qui attireront l'attention des organisations sur leurs obligations en matière d'élimination des obstacles, ainsi que de plans qui feront progresser l'accessibilité. Ces plans sont essentiels pour veiller à ce que les organisations soient correctement préparées à répondre aux futurs règlements sur l'accessibilité et à s'y conformer.

Nous attendons avec impatience les efforts de collaboration de toutes les parties, afin qu'ensemble nous puissions nous rapprocher de plus en plus de notre objectif commun de faire du Canada un pays accessible d'ici 2040.