# Instructions et gabarit de plan sur l’accessibilité

Le gabarit est conçu pour vous aider à préparer le plan sur l’accessibilité de votre organisation afin de respecter vos obligations en vertu de la Loi canadienne sur l’accessibilité (LCA) et du Règlement canadien sur l’accessibilité (RCA). Vous n’êtes pas obligé d’utiliser ce gabarit.Si quelque chose dans ce gabarit entre en conflit avec la LCA ou le RCA, le texte de la LCA et du RCA prévaut. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre site Web : [plans sur l’accessibilité](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/plan-sur-laccessibilite).

Le gabarit indique tout le contenu que votre plan sur l’accessibilité doit inclure (il s’agit du « ***contenu exigé*** »). À certains endroits, le contenu exigé est présenté dans un exemple de texte. Cela a été fait pour vous aider à préparer le plan de votre organisation. Le gabarit recommande également du contenu supplémentaire pour aider votre organisation à refléter pleinement son engagement à l’égard de l’accessibilité ou, dans certaines sections, à présenter le contenu présenté («***contenu recommandé*** »). Vous n’êtes pas obligé d’inclure le contenu recommandé, mais nous vous encourageons à envisager de le faire. Vous pouvez adapter ce contenu pour qu’il reflète le travail, les besoins et les ressources de votre organisation.

**Autres règlements de la LCA :** En plus de se conformer au RCA, certaines organisations doivent suivre les autres règlements de la LCA :

* Les organisations qui opèrent dans le [réseau de transport fédéral](https://otc-cta.gc.ca/fra/publication/guide-sur-plaintes-relatives-aux-transports-accessibles#Competence) qui sont tenues de respecter tous les règlements sur l’accessibilité de **l’Office des transports du Canada** (OTC) ou certains règlements pris en application de la Loi sur les transports au Canada doivent également respecter le Règlement sur l’établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles de l’OTC. Pour en savoir plus sur ces règlements et sur les personnes qui doivent les respecter, [communiquez avec l’OTC](https://otc-cta.gc.ca/fra/contact-us).
* Les organisations de radiodiffusion et de télécommunications doivent également respecter le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l’accessibilité du **Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes** (CRTC). Pour en savoir plus sur ces règlements et sur les personnes qui doivent les respecter, [communiquez avec le CRTC](https://crtc.gc.ca/fra/contact/).

Si votre organisation doit respecter deux règlements de la LCA, vous pouvez choisir de préparer un plan sur l’accessibilité distinct en vertu de chaque règlement ou de préparer un plan sur l’accessibilité qui répond aux exigences des deux règlements qui s’appliquent à vous. Pour en savoir plus, lisez nos [lignes directrices](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/publications/exigences-relatives-la-notification-de-la-lca-pour-les-organismes-soumis-deux) à ce sujet.

**Rubriques dans les plans sur l’accessibilité :** Les plans sur l’accessibilité doivent contenir certaines « rubriques » (sections). En plus des rubriques « Renseignements généraux » et « Consultation », le RCA exige des rubriques distinctes pour **chacun des** [**domaines applicables**](#_Which_areas_in_1) **énumérés à l’**[**article 5**](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/section-5.html)de la LCA.

La plupart des organisations doivent inclure tous ces domaines dans leurs plans sur l’accessibilité. Cependant, certains types d’organisations n’ont qu’à inclure certains de ces domaines pour répondre aux exigences du RCA :

* **Les organisations de radiodiffusion et de télécommunications doivent inclure :** 
  + L’emploi
  + L’environnement bâti
  + Le transport
  + Les communications (autres que les technologies de l’information et des communications) liées à l’emploi, à l’environnement bâti et au transport.
* Les organisations de **transport de passagers** doivent comprendre :
  + L’emploi
  + L’environnement bâti, autre que les véhicules de tourisme, les terminaux et les gares. Exemples : Les locaux à bureaux; les terminaux de fret; les installations d’entreposage ou d’entretien, comme les garages, les gares de triage et les hangars d’avions; les aires de manutention des bagages qui ne sont pas ouvertes au public; et les espaces réservés aux employés, comme les cuisines et les toilettes;
  + Les communications (autres que les technologies de l’information et des communications) liées à l’emploi et à l’environnement bâti autres que les véhicules de tourisme, les terminaux et les gares.

**Toutes les autres organisations sous réglementation fédérale** (y compris les **organisations qui transportent des marchandises**) doivent inclure **tous** les domaines énumérés à l’article 5 de la LCA. Vous **devez** inclure une rubrique pour chacun des domaines prioritaires, même si aucun obstacle n’a été identifié pour un domaine ou si vous pensez qu’un domaine n’est pas pertinent pour les activités de votre organisation. Si vous ne parvenez pas à cerner des obstacles dans l’une des domaines, ou si ce domaine n’est pas pertinent pour vos opérations, vous devez l’indiquer sous la rubrique. Vous devriez également utiliser vos consultations avec les personnes handicapées pour obtenir des conseils sur les obstacles dans ces domaines.

**N’oubliez pas :**

* Avant de préparer votre plan sur l’accessibilité, vous devriez passer en revue les **principes** énoncés à [l’article 6 de la LCA](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/section-6.html). Vous devez tenir compte de ces principes lorsque vous préparez votre plan.
* Vous devez rédiger votre plan sur l’accessibilité dans un **langage simple, clair et concis** (« langage clair »). Cela veut dire un langage facile à lire et à comprendre. Évitez d’utiliser des termes techniques et du jargon. Pour en savoir plus, lisez les [Lignes directrices sur un langage simple, clair et concis](https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/directives-reglements-canadien-accessibilite/langage.html) d’EDSC.
* Si vous décidez d’inclure la description de votre processus de rétroaction dans votre plan sur l’accessibilité, assurez-vous qu’elle répond à toutes les exigences applicables de la LCA et du RCA. Vous devez également vous assurer que votre plan sur l’accessibilité indique clairement la description du processus de rétroaction à l’aide d’un en-tête approprié. Vous devez également fournir un lien hypertexte, de votre écran d’accueil ou de votre page d’accueil à la description du processus de rétroaction contenue dans votre plan sur l’accessibilité. Vous trouverez de plus amples renseignements sur notre site Web : [descriptions du processus de rétroaction](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/processus-de-retroaction).
* Vous devez informer le commissaire à l’accessibilité dans les 48 heures suivant la publication de votre plan sur l’accessibilité. Vous devez le faire par le biais de [Mon portail accessibilité](https://www.accessibilitychrc.ca/fr/mon-portail-accessibilite). Votre avis doit comprendre :
* L’adresse URL de votre plan;
* Le lien hypertexte vers l’adresse URL;
* L’adresse postale de votre entreprise où vous avez affiché une copie imprimée de votre plan.

## Gabarit d’un plan sur l’accessibilité

## Renseignements généraux *(rubrique obligatoire)*

***(Contenu recommandé) :*** texte d’introduction pour indiquer que vous avez préparé votre plan sur l’accessibilité afin de respecter les obligations de votre organisation en vertu de la [Loi canadienne sur l’accessibilité](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/TexteComplet.html) (LCA) et du [Règlement canadien sur l’accessibilité](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2021-241/TexteComplet.html) (RCA).

***(Contenu recommandé)*** : texte d’introduction décrivant l’engagement de votre organisation à rendre votre milieu de travail, vos politiques, vos programmes, vos pratiques et vos services accessibles.

***(Contenu exigé)*** Veuillez envoyer vos commentaires à notre ***(Exigé : le titre du poste de la personne au sein de votre organisation qui est responsable de recevoir la rétroaction liée à l’accessibilité****. Exemple : gestionnaire du service clientèle*.)

***(Contenu exigé)*** Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-dessous.

***(Contenu recommandé)*** Pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez envoyer vos commentaires, consultez notre description du processus de rétroaction (fournissez le lien vers votre écran d’accueil ou votre page d’accueil, ou le lien hypertexte de votre écran d’accueil ou de votre page d’accueil où votre description du processus de rétroaction est publiée sur votre plateforme numérique).

***(Contenu exigé)*** Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessous pour nous demander une copie de notre plan sur l’accessibilité et de la description de notre processus de rétroaction dans les **médias substituts** suivants : imprimé, gros caractères, braille, format audio ou électronique compatible avec les technologies d’adaptation destinées à aider les personnes handicapées. Nous vous fournirons le format que vous demandez le plus tôt possible. Les formats braille et audio peuvent prendre jusqu’à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jours.

(***Insérez la date limite qui s’applique à votre organisation****: 15 jours si vous êtes une organisation gouvernementale ou une organisation privée comptant 100 employés ou plus, OU 20 jours si vous êtes une organisation privée comptant moins de 100 employés*).

### **Contactez-nous :**

***(Contenu******exigé) :*** Les méthodes de communication doivent comprendre le courriel, le téléphone, le courrier et tout autre moyen que vous utilisez pour communiquer avec le public (p. ex. les médias sociaux).

* Courriel :
* Téléphone : *(veuillez inclure un numéro 1-800 si votre organisation en possède un*)
* Courrier (adresse de votre entreprise accessible au public) :

* ***(Contenu recommandé)*** Téléimprimeur *(*ATS) *(le cas échéant*) :
* ***(Contenu recommandé)*** Service de relais vidéo (SRV) : [SRV Canada](https://srvcanadavrs.ca/fr/)

## Consultations *(rubrique obligatoire)*

***(Contenu recommandé) :*** texte d’introduction pour indiquer que votre organisation a consulté des personnes handicapées lors de la préparation de votre plan sur l’accessibilité et de la description de votre processus de rétroaction.

***(Contenu******exigé)* Comment nous avons consulté les personnes handicapées** *(une description détaillée de la façon dont les consultations ont eu lieu)*

* **Exemples de la façon dont vous avez consulté les personnes handicapées :** Nous avons mené les **consultations** par *(cochez toutes les cases qui s’appliquent)* :

Enquêtes (en ligne/imprimée)

Groupes de discussion (en ligne/en personne)

Autre *(précisez*) :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

* Dates/périodes de consultation :
* Lieux de nos consultations (si elles ont lieu en personne) :
* Nous avons posé les questions suivantes aux participants :

***Exemples****: Quels types d’obstacles avez-vous rencontrés dans vos rapports avec notre organisation? Avez-vous des idées sur la façon dont nous pourrions éliminer et prévenir ces obstacles? Selon vous, quels sont les obstacles que nous devrions éliminer en premier? Pensez-vous que notre processus de rétroaction répond à vos besoins en matière d’accessibilité?*

***(Contenu recommandé)*****Accessibilité :** texte explicatif expliquant comment vous avez rendu vos consultations accessibles.

Nous avons rendu nos consultations accessibles par les moyens suivants :

* **Exemples :** *(cochez toutes les cases qui s’appliquent)*

Veiller à ce que notre site soit accessible en fauteuil roulant

Les documents de consultation étaient disponibles dans des formats accessibles

Mise à disposition d’interprètes gestuels sur demande

Sous-titrage codé fourni sur demande

Autre *(veuillez préciser*) :

***(Contenu exigé)* Personnes consultées :** *(renseignements détaillés montrant que vous avez consulté des* ***personnes handicapées****)*

**(Exemples) :**

* Nous avons consulté *(cochez toutes les cases qui s’appliquent)* :

Des personnes handicapées

*\*Pour protéger la vie privée des personnes, n’inscrivez pas le nom des personnes qui ont participé à vos consultations à moins qu’elles n’y aient participé en tant qu’« experts ».*

Des organisations de personnes handicapées

Indiquez les noms des organisations :

Des experts en accessibilité

Indiquez les noms et les domaines d’expertise (p. ex. l’environnement bâti) des experts :

Des experts dans le domaine du handicap

Indiquez les noms des experts :

* Nombre total de participants (sans compter les membres de notre organisation) :
* Nombre de participants handicapés :
* Types de handicaps représentés : .

(**Exemples :** Mobilité, vision, déficience auditive et intellectuelle. Voir la définition du handicap dans la [Loi canadienne sur l’accessibilité](https://www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/page-1.html#h-1153395))

## Domaines visés à l’[article 5 de la Loi canadienne sur l’accessibilité](https://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/a-0.6/section-5.html) (LCA)

### **L’emploi *(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Nos offres d’emploi ne mentionnent pas notre engagement à l’égard de l’accessibilité et de l’inclusion, et n’expliquent pas comment demander des mesures d’adaptation liées à l’invalidité. Étapes et échéanciers : Nous ajouterons à toutes nos offres d’emploi un texte qui mentionne notre engagement à l’égard de l’accessibilité et de l’inclusion, et qui indique aux demandeurs comment demander des mesures d’adaptation. Nous inclurons des exemples de mesures d’adaptation dans notre processus d’embauche, comme fournir un interprète gestuel pour une entrevue d’emploi ou donner à quelqu’un plus de temps pour un examen écrit. Nous commencerons à inclure ce texte dans nos offres d’emploi dans les six mois qui suivent.*

***b)****Obstacle : À l’heure actuelle, nous n’exigeons pas que tous les gestionnaires et le personnel des ressources humaines (RH) suivent une formation sur l’accessibilité. Étapes et échéanciers : Tous les gestionnaires et le personnel des RH devront suivre cette formation dans les six mois qui suivent. La formation expliquera la nécessité d’offrir aux employés handicapés des chances égales d’avancement professionnel.*

### **L’environnement bâti** ***(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 : \_\_\_\_\_\_

Etc. \_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Les toilettes de notre bâtiment ne sont pas accessibles en fauteuil roulant. Les portes ne sont pas assez larges et les éviers sont trop hauts. Étapes et échéanciers : Nous sommes locataires de ce bâtiment. Nous demanderons à notre propriétaire ou à notre gestionnaire immobilier de rénover les toilettes pour les rendre accessibles en fauteuil roulant et de fournir des mises à jour à ce sujet dans nos rapports sur l’état d’avancement. OU : Nous possédons nos bâtiments et nous avons inclus ces obstacles dans nos plans de rénovation. Nous prévoyons rendre une toilette accessible en fauteuil roulant à chaque étage dans les six mois qui suivent.*

***b)****Obstacle : Nos alarmes d’incendie n’ont pas d’avertissement visuel (feux clignotants) pour alerter les personnes sourdes d’un incendie. Étapes et échéanciers : Nous installerons des alarmes d’incendie avec des feux clignotants dans les six mois qui suivent.*

**Technologies de l’information et de la communication *(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Il manque des sous-titres, des descriptions audio ou des transcriptions dans les vidéos sur notre site Web. Étapes et échéanciers : Nous réglerons ces problèmes dans un délai d’un an.*

***b)****Obstacle : Nos salles de réunion ne sont pas équipées de* [*boucles d’induction*](https://getinthehearingloop.ca/wp-content/uploads/2022/11/Canada_GITHL_A_Guide_to_Understanding_HearingLoops_draft_110322.pdf) *pour aider les personnes portant des prothèses auditives et des implants cochléaires. Étapes et échéanciers : D’ici un an, des boucles d’induction seront installées dans nos salles de réunion.*

### **Communication, autre que les technologies de l’information et de la communication** ***(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Nos formulaires sont rédigés dans un langage complexe ou technique qui peut être difficile à comprendre pour les clients. Étapes et échéanciers : Nous réécrirons nos formulaires dans un langage simple, clair et concis pour les rendre plus faciles à comprendre. D’ici six mois, nous mettrons à jour les formulaires que nos clients utilisent le plus. Nous mettrons à jour le reste de nos formulaires le plus tôt possible par la suite, avec un objectif d’achèvement de deux ans.*

***b)****Obstacle : Notre personnel de première ligne n’a pas reçu de formation sur les services aux clients qui ont des problèmes de communication. Étapes et échéanciers :**Notre personnel de première ligne n’a pas reçu de formation sur les services aux clients qui ont des problèmes de communication.*

### **L’acquisition de biens, de services et d’installations *(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples : a)****Obstacle :**Notre politique de passation de marchés ne nous oblige pas à tenir compte de l’accessibilité. Étapes et échéanciers : Nous mettrons à jour notre politique de passation de marchés dans les six mois qui suivent. Nous exigerons des entrepreneurs et des consultants qu’ils nous expliquent comment les produits et services qu’ils fournissent seront accessibles.*

***b)****Obstacle :**Nous n’avons pas de liste de contrôle pour évaluer l’accessibilité des lieux externes (lieux) pour nos événements. Étapes et échéanciers : Nous créerons une liste de contrôle de l’accessibilité dans un délai de six mois et exigerons que le personnel l’utilise lors de la planification des activités. Nous consulterons les personnes handicapées au moment d’élaborer la liste de vérification.*

### **La conception et la prestation de programmes et de services** ***(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Nous ne tenons pas toujours compte de l’accessibilité lorsque nous élaborons de nouveaux programmes et services. Étapes et échéanciers : Dans les six mois, nous adopterons une politique qui nous obligera à consulter les personnes handicapées lors de la conception de nouveaux programmes et services. Cela nous permettra de nous assurer que nous ne créons pas d’obstacles. Nous demanderons également aux personnes handicapées de tester l’accessibilité de nos produits et services.*

***b)****Obstacle : Nous n’avons pas de politique sur l’accessibilité du service à la clientèle. Étapes et échéanciers : Dans un délai d’un an, nous élaborerons une politique sur l’accessibilité du service à la clientèle. Nous demanderons l’avis des personnes handicapées au moment d’élaborer cette politique pour nous assurer qu’elle répond à leurs besoins. Notre politique couvrira des sujets comme le soutien à la communication, les animaux d’assistance et les médias substituts. Nous offrirons de la formation sur cette politique à tout le personnel de première ligne et aux gestionnaires.*

**Le transport *(rubrique obligatoire)***

***(Contenu exigé : détermination des obstacles)***

Nous avons cerné les obstacles suivants :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***(Contenu exigé : étapes à suivre pour éliminer les obstacles et échéanciers ou points de référence correspondants)***

Nous prendrons les mesures suivantes pour supprimer et prévenir ces obstacles :

Obstacle 1 :

Obstacle 2 :

Obstacle 3 :

Etc. \_\_\_\_\_\_

***Exemples :******a)****Obstacle : Nos politiques et procédures de voyage pour les employés ne garantissent pas que le transport sera accessible au besoin (p. ex. taxis accessibles et sièges accessibles sur les trains). Étapes et échéanciers : D’ici six mois, nous modifierons nos politiques et procédures afin de répondre aux besoins des employés en matière de transport accessible.*

***b)****Obstacle : Aucun de nos véhicules des employés n’est accessible en fauteuil roulant, bien qu’au moins un de nos employés qui se déplace pour le travail utilise un fauteuil roulant. Étapes et échéanciers : D’ici un an, nous achèterons un véhicule accessible en fauteuil roulant. Entre-temps, nous offrirons des services de taxi accessibles.*

## Conclusion

***(Contenu recommandé : une conclusion décrivant ce que vous ferez dans le cadre de votre plan sur l’accessibilité)***

* Indiquez que votre organisation surveillera et mesurera vos progrès pour s’assurer d’atteindre vos objectifs en matière d’accessibilité et d’éliminer les obstacles qui ont été repérés.
* Indiquez que des mesures de responsabilisation seront incluses dans les objectifs de rendement des cadres supérieurs et des dirigeants.
* Encouragez la rétroaction en utilisant votre processus de rétroaction et indiquez que la rétroaction sera utilisée pour vous aider à mettre en œuvre votre plan sur l’accessibilité.
* Indiquez que vous publierez des rapports sur l’état d’avancement de la mise en œuvre de votre plan sur l’accessibilité.
* Indiquez comment vous traiterez les commentaires reçus.