



Rapport d'étape concernant le plan sur l'accessibilité de la Commission canadienne des droits de la personne

Décembre 2024

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

No de catalogue : HR4-86/2022F-PDF

ISSN : 2817-0199

Table des matières

Sommaire.....	1
Renseignements généraux.....	3
Comment nous faire part de vos commentaires	3
Comment nous faire part de vos commentaires dans d'autres formats	4
Commentaires.....	4
Consultations	4
Processus de consultation.....	5
Personnes consultées.....	6
Ce que nous avons appris.....	7
Progrès réalisés au regard de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	10
Emploi	10
Environnement bâti	13
Technologies de l'information et des communications.....	14
Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	17
Acquisition de biens, de services et d'installations	18
Conception et prestation de programmes et de services.....	19
Autres mesures prises pour améliorer et promouvoir l'accessibilité	21
Formation continue.....	23
Transport	24
Conclusion.....	25

Sommaire

La Commission canadienne des droits de la personne a le plaisir de présenter son rapport d'étape annuel concernant son plan sur l'accessibilité.

En tant qu'organisme sous réglementation fédérale, nous avons préparé ce rapport d'étape dans le cadre des obligations de la Commission en vertu de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) et du [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) (RCA). Ce rapport d'étape fait le point sur les progrès réalisés par la Commission dans la mise en œuvre du [Plan sur l'accessibilité 2023-2025](#).

Au cours de l'année qui s'est écoulée depuis notre dernier rapport d'étape, nous avons tenté de faire en sorte que la Commission soit une organisation inclusive et sans obstacle pour toutes les personnes qui travaillent pour elle ou qui bénéficient de ses services. Nous avons réalisé ce travail en étroite collaboration avec des personnes en situation de handicap, des intervenants et des membres du personnel ayant une expérience vécue. C'est pour cette raison que nous commençons ce rapport d'étape par la partie la plus importante de nos progrès : solliciter une rétroaction continue et partager ce que nous avons appris de nos consultations les plus récentes.

Il est essentiel que les Canadiens et Canadiennes voient notre organisation comme un chef de file en matière d'accessibilité et d'inclusion pour tous et toutes.

En tant qu'employeur, nous sommes déterminés à faire de notre milieu de travail un endroit où chaque membre du personnel peut participer, se sentir à sa place et s'épanouir. En tant que prestataire de services, nous voulons créer un parcours sans obstacle aux personnes qui cherchent à accéder à la justice en matière de droits de la personne.

Comme vous le lirez dans ce rapport d'étape, au cours de l'année 2024 nous avons fait des progrès considérables et franchi de nouvelles étapes, notamment en ce qui concerne notre environnement physique, notre site Web public, notre processus de traitement des plaintes, nos services de médiation et nos pratiques d'embauche. Voici quelques faits saillants :

- Dans nos pratiques en matière d'**emploi**, nous avons continué à chercher à embaucher davantage d'employés en situation de handicap et à aider ces employés à s'épanouir dans leur milieu de travail. Nous y parvenons notamment en améliorant les processus d'embauche afin qu'ils soient plus équitables et ouverts à tout le monde. Nous épaulons ces employés par le biais de programmes de parrainage et de mentorat officiels.
- En ce qui concerne notre **environnement bâti**, dans nos bureaux de Montréal, Toronto et Ottawa, nous avons apporté des améliorations aux espaces physiques pour les rendre plus accessibles, notamment en élargissant les couloirs, en ajoutant des portes automatiques, en rendant nos toilettes plus accessibles, et en mettant à la disposition de notre personnel des outils technologiques accessibles.

- Tout au long de l'année, nous avons offert au personnel plusieurs séances de **formation continue** sur divers sujets liés à l'accessibilité, toujours dans l'optique de sensibiliser le personnel aux questions d'accessibilité et de le rendre plus sensible à ces questions.
- Nous avons remanié nos **technologies de l'information et des communications** en commençant par une refonte complète du site Web public de la Commission, à la lumière des commentaires des utilisateurs. Notre nouveau site Web permet aux utilisateurs d'accéder plus facilement et plus rapidement aux informations sur les droits de la personne dont ils ont besoin.
- Nous avons également continué à développer des produits dans des formats accessibles et en langage clair afin de permettre à une plus grande diversité de détenteurs de droits d'accéder au contenu et aux documents de la Commission. Au cours de la dernière année, nous avons également produit de nouvelles vidéos en ASL et en LSQ pour des documents clés.
- Nous avons renforcé notre directive sur les contrats afin que l'accessibilité soit prise en compte dans la **fourniture de biens et de services**.
- Nous continuons à améliorer la manière dont nous recueillons des **données désagrégées** auprès des personnes qui accèdent à nos systèmes de plaintes.
- Avec le soutien de la défenseure fédérale du logement, nous avons créé un cadre permettant de suivre la mise en œuvre par le Canada du **droit à un logement adéquat pour les personnes en situation de handicap**.

En 2023, la Commission a nommé une directrice de l'inclusion, la diversité, l'équité, l'accessibilité et la lutte contre le racisme (IDEA-AR), qui est chargée de diriger la mise en œuvre et de rendre compte de nos progrès, à l'échelle de la Commission, de notre Plan d'action contre le racisme et de notre Plan sur l'accessibilité.

L'approche de la Commission en ce qui concerne nos efforts collectifs pour améliorer l'accessibilité au sein de notre organisation repose sur une compréhension profonde du fait que les personnes en situation de handicap ne constituent pas un groupe homogène. Au contraire, chaque personne apporte une expérience, des besoins et une perspective qui lui sont propres. C'est pourquoi tous les aspects de notre fonctionnement - de la prestation de services à la conception de programmes, en passant par notre environnement physique et nos plateformes en ligne - doivent être abordés en tenant compte des besoins distincts et uniques des personnes que nous servons.

Les faits saillants présentés dans ce rapport d'étape montrent que le travail est en cours et en constante évolution. Au fur et à mesure que la technologie et la recherche se développeront, les progrès en matière d'accessibilité atteindront des niveaux de plus en plus élevés.

Tout au long de ce processus, nous resterons fidèles à notre engagement d’être des chefs de file en matière d’accessibilité et de maintenir un dialogue étroit avec les personnes en situation de handicap afin de savoir ce qu’elles attendent exactement de la Commission canadienne des droits de la personne et comment nous pouvons continuer à nous améliorer.

Renseignements généraux

Faites-nous part de vos commentaires sur nos progrès. La Commission reconnaît le rôle essentiel que jouent les personnes en situation de handicap, les membres de son personnel, les utilisateurs de ses services et les autres membres du public, en l’aidant à identifier, éliminer et prévenir les obstacles.

Avant de vous présenter les différentes étapes franchies et les progrès accomplis, nous souhaitons tout d’abord vous faire part de l’importance que revêt votre avis pour nous et de la manière dont vous pouvez nous faire part de vos commentaires.

Comment nous faire part de vos commentaires

La Loi canadienne sur l’accessibilité oblige toutes les organisations sous réglementation fédérale, y compris la Commission, à publier un rapport d’étape annuel sur les progrès réalisés pour les deux prochaines années et à élaborer un nouveau plan dans trois ans. Nous utiliserons ces commentaires pour produire nos rapports d’étape et pour établir notre prochain plan sur l’accessibilité. La Commission a désigné la directrice de l’IDEA-AR pour recevoir vos commentaires au nom de la Commission.

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires et de vos idées sur :

- notre Plan sur l’accessibilité 2023-2025
- la façon dont nous mettons le plan en œuvre
- les obstacles que vous pourriez rencontrer lorsque vous travaillez pour nous, que vous communiquez avec nous ou que vous accédez à nos programmes et services
- notre processus de rétroaction

Vous pouvez faire parvenir vos commentaires de façon anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées, de l’une des manières suivantes :

- par courriel à info.com@chrc-ccdp.gc.ca
- par téléphone au 1 888 214-1090 ou par ATS au 1 888 643-3304
- par service de relais vidéo à [SRV Canada](#)
- par la poste au 344 rue Slater, Ottawa (Ontario), K1A 0N7

Nous confirmerons que nous avons bien reçu vos commentaires.

Comment nous faire part de vos commentaires dans d'autres formats

Vous pouvez nous demander notre rapport d'étape ou des informations sur notre processus de rétroaction dans les formats suivants : version papier; gros caractères; braille; format audio; ou une version électronique compatible avec une technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap.

Nous vous fournirons le format que vous demandez le plus tôt possible. Nous vous enverrons les versions en braille et audio dans un délai de 45 jours. Pour ce qui est des versions papier, en gros caractères et électronique, nous les enverrons dans un délai de 15 jours.

Comment nous contacter pour obtenir des formats alternatifs

- par courriel à info.com@chrc-ccdp.gc.ca
- par téléphone au [1 888 214-1090](tel:18882141090) ou par ATS au 1 888 643-3304
- par service de relais vidéo à [SRV Canada](#)
- par la poste au 344 rue Slater, Ottawa (Ontario), K1A 1E1

Commentaires

En 2024, la Commission a reçu peu de commentaires par le biais de son processus de rétroaction. À l'avenir, nous chercherons à recueillir davantage de commentaires sur notre plan sur l'accessibilité et sur l'accessibilité générale à la Commission.

Consultations

La Loi canadienne sur l'accessibilité oblige la Commission à consulter les personnes en situation de handicap lors de la préparation de ses rapports d'étape.

Au-delà de cette exigence, la Commission défend depuis longtemps le principe fondamental « Rien sans nous ». Nous reconnaissons le rôle essentiel que jouent les personnes en situation de handicap, les membres de notre personnel et les personnes qui utilisent nos services en nous aidant à identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Dans le cadre de son Plan sur l'accessibilité 2023-2025, la Commission a mis en place un processus de rétroaction permettant aux particuliers de lui faire part de leurs commentaires et de leurs idées. Dans son travail, la Commission collabore régulièrement avec la communauté des personnes en situation de handicap et des intervenants et reçoit des commentaires par le biais de cet engagement direct.

Processus de consultation

En vue de l'élaboration du présent rapport d'étape, la Commission a procédé à des consultations en deux étapes auprès de personnes en situation de handicap et d'autres groupes méritant l'équité. Dans un premier temps, nous avons mené une consultation externe pour obtenir un point de vue extérieur sur les progrès réalisés par la Commission dans la mise en œuvre de son plan sur l'accessibilité. En septembre 2024, nous avons invité les gens à nous faire part de leurs commentaires par le biais d'un questionnaire en ligne.

Nous avons demandé aux participants :

- s'ils avaient interagi avec la Commission au cours de la dernière année
- de quelle manière ils ont interagi avec nous et s'ils ont rencontré des obstacles
- quels sont les obstacles qu'ils ont rencontrés et dans quel secteur de la Commission
- leurs suggestions sur ce que la Commission pourrait améliorer

Dans un deuxième temps, nous avons consulté les membres du personnel de la Commission. Nous nous sommes entretenus avec des membres du personnel aux identités diverses et croisées, dont certains appartiennent à d'autres groupes méritant l'équité. En septembre 2024, nous avons invité l'ensemble des membres du personnel à participer à des discussions de groupe virtuelles, en soulignant l'importance d'entendre le point de vue des membres du personnel ayant une expérience vécue. Les membres du personnel qui n'ont pas pu être présents ont également eu la possibilité de soumettre des commentaires écrits. Nous avons également tenu des discussions avec les cadres de la Commission.

Lors de nos consultations, nous avons demandé aux membres du personnel participants de nous faire part de leurs commentaires sur les différents domaines de notre plan sur l'accessibilité :

- que faisons-nous de bien?
- quels sont les obstacles?
- comment améliorer l'accessibilité?

Nous avons également invité nos syndicats et notre comité de consultation interne sur la décolonisation et la lutte contre le racisme à nous faire part de leurs commentaires par écrit.

Consultation accessible

La Commission a préparé toutes les consultations de manière à ce qu'elles soient inclusives et accessibles. Nous avons également commencé par inviter les participants et participantes à nous faire part de leurs besoins en matière de mesures d'adaptation. Nous avons ensuite cherché à trouver les meilleures solutions. Par exemple, nous avons utilisé Microsoft Forms pour nos consultations externes.

Nous avons conçu et testé le formulaire en gardant à l'esprit l'accessibilité. Nous avons invité les participants et participantes à communiquer avec nous pour connaître des moyens alternatifs de nous faire part de leurs commentaires.

Pour les consultations auprès des membres de notre personnel, nous avons utilisé Microsoft Teams, qui offre des services de sous-titrage, et nous avons tenu les discussions dans les deux langues officielles. Nous avons partagé les documents de présentation accessibles à l'avance pour aider les participants à se préparer à la discussion. Nous avons également invité les participants et participantes à nous faire part de commentaires additionnels par courriel.

Personnes consultées

Nous avons invité de nombreuses personnes et organisations à participer à nos consultations externes par le biais d'un questionnaire envoyé par courriel. Ensemble, elles offrent une vision transversale du handicap et de la défense de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion. Nous avons également invité d'autres organisations appartenant à notre réseau pour la promotion de l'égalité raciale, qui comprend près de 200 intervenants, à nous faire part de leurs commentaires. Nous n'avons pas demandé aux participants et participantes de s'identifier lorsqu'ils répondaient. Les intervenants que nous avons invités à nous faire part de leurs commentaires sont les suivants :

- Accessibility for All
- Alliance for Equality of Blind Canadians
- Arch Disability Law Centre
- ASE Community Foundation for Black Canadians with Disabilities
- Alliance canadienne de l'autisme
- Sans barrière Canada
- The British Columbia Aboriginal Network on Disability Society (BCANDS)
- Canadian Alliance on Race and Disability (CARD)
- Association des sourds du Canada
- Alliance canadienne de l'autisme (ACTSA)
- Centre canadien pour la diversité et l'inclusion
- Conseil canadien des aveugles
- Conseil canadien de la réadaptation et du travail
- Association des malentendants canadiens
- Canadian Hearing Society (CHS)
- Association canadienne pour la santé mentale (national)
- Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
- Canadian National Society of the Deaf-Blind, Inc.
- Communication Disabilities Access Canada
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Disability Rights Promotion International (Amérique du Nord)

- Réseau d'action des femmes en situation de handicap Canada (Dawn Canada)
- Eviance
- Guide Dog Users of Canada
- Inclusion Canada
- Inclusive Design Research Centre (IDRC)
- National Coalition of People who use Guide and Service Dogs in Canada
- National Education Association of Disabled Students (NEADS)
- Personnes d'abord du Canada
- Réalise le Canada
- Fondation Rick Hansen
- Spinal Cord Injury of Canada

Pour nos consultations internes, nous avons demandé la rétroaction des membres du personnel en situation de handicap, des cadres de la Commission, des membres de notre comité de consultation interne sur la décolonisation et la lutte contre le racisme, et de nos syndicats.

Ce que nous avons appris

Lors de nos consultations, les participants et participantes nous ont fait part de l'importance des mesures suivantes :

1. Adopter une approche intégrée de l'accessibilité

- Concevoir notre travail de manière accessible dès le départ (c.-à-d. lors de la création de documents, lors de la mobilisation des intervenants, lors de l'acquisition, la conception, l'essai et l'évaluation de biens et de services, etc.)
- Reconnaître que l'accessibilité n'est pas un concept universel
- Trouver des moyens de soutenir, d'accueillir et d'inclure chaque personne
- Consolider la reddition de compte en matière d'accessibilité afin de réduire les redondances et d'accroître la collaboration
- Simplifier nos politiques, pratiques et procédures pour les rendre faciles à comprendre et à utiliser
- Veiller à ce que les personnes en situation de handicap bénéficient de mesures de soutien et de parrainage dans le cadre de leur développement de carrière et explorer les possibilités de recrutement ciblé

2. Consolider les capacités en matière d'accessibilité

- Recevoir un financement adéquat pour nous permettre d'établir des priorités, de gérer la charge de travail et de réaliser efficacement les améliorations en matière d'accessibilité
- Continuer à fournir de la formation, des outils et des ressources pour aider les équipes à comprendre comment faire leur travail d'une manière accessible
- Acquérir ou développer une expertise interne en matière d'accessibilité, comme des spécialistes en la matière, et inclure les personnes en situation de handicap dans la conception des projets
- Partager avec les membres du personnel des connaissances sur la manière de rendre les documents accessibles et faciles à utiliser, notamment par l'utilisation d'un langage simple et de fonctions d'accessibilité dans les outils existants
- Sensibiliser davantage aux handicaps non visibles et améliorer la compréhension de l'approche fondée sur les traumatismes
- Accroître le soutien aux membres du personnel en situation de handicap dans le milieu de travail, notamment en créant des groupes ou des réseaux de ressources pour le personnel

3. Offrir aux gens les outils dont ils ont besoin

- Veiller à ce que les communications, les plateformes, les outils et les systèmes soient accessibles (p. ex., certaines applications internes introduites par le gouvernement du Canada ne sont pas accessibles)
- Explorer des solutions numériques telles que l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA) (p. ex., les services CART générés par l'IA)
- Améliorer l'accessibilité de notre site intranet
- Veiller à ce que les formulaires et autres produits destinés au public soient accessibles

4. Rendre le retour au bureau et notre environnement de travail hybride plus accessible à tous

- Veiller à la santé et la sécurité dans le milieu de travail, y compris la qualité de l'air, l'éclairage et l'équipement ergonomique personnalisable (p. ex., les chaises, les bureaux, les repose-pieds)
- S'attaquer aux obstacles que représente le retour au bureau pour tous les membres du personnel, y compris ceux qui ont des préoccupations en ce qui concerne la santé mentale et l'accessibilité
- Trouver des solutions pour promouvoir l'inclusion dans un environnement hybride (c'est-à-dire une approche plus équitable pour garantir l'implication des membres du personnel en télétravail ou dans des lieux éloignés)

- Trouver des solutions pour les membres du personnel qui apportent du matériel et des effets personnels au bureau (p. ex., le fait de transporter du matériel dans les deux sens peut constituer un obstacle, surtout l'hiver)
- Trouver des solutions pour répondre à une variété de besoins (p. ex., sensibilité à la lumière et au bruit; besoin de bureaux assignés au lieu d'espaces de travail rotatifs)
- Continuer à améliorer l'environnement de travail physique (p. ex., signalisation, systèmes d'urgence, maximisation de l'utilisation des salles de repos)

5. Aborder les mesures d'adaptation avec sensibilité et flexibilité

- Offrir plusieurs moyens de communiquer l'information
- Veiller à ce que les personnes n'aient pas à nous rappeler constamment leurs besoins en matière de mesures d'adaptation tout au long de notre processus de traitement des plaintes
- Veiller à ce que le télétravail soit reconnu comme une mesure d'adaptation
- Reconnaître que les solutions ne sont pas universelles et qu'elles peuvent évoluer
- Réduire la stigmatisation liée à la demande de mesures d'adaptation

Nous examinons attentivement tous les commentaires reçus et cherchons la meilleure façon d'y répondre. Les commentaires reçus seront également pris en compte lors de l'élaboration de notre prochain plan sur l'accessibilité.

Progrès réalisés au regard de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Cette section présente les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année dans les domaines clés établis dans l'[article 5, Objet de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Nous avons organisé la section conformément au modèle fourni à toutes les organisations sous réglementation fédérale.

Emploi

Obstacles que nous avons identifiés :

- Il serait utile de fournir une formation supplémentaire sur les processus et les pratiques en matière de mesures d'adaptation aux gestionnaires et aux membres du personnel.
- Les récentes modifications apportées à la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#), qui visent à réduire davantage les obstacles et à favoriser la diversité et l'inclusion, notamment pour les personnes en situation de handicap, n'ont pas encore été intégrées dans les processus et pratiques de recrutement de la Commission. Par exemple, les gestionnaires cherchant à pourvoir des postes informeront les candidats de manière proactive qu'ils peuvent présenter leurs examens dans un format alternatif.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que les membres du personnel responsables de l'embauche apprécient la capacité d'un candidat en situation de handicap, ainsi que l'expérience concrète et les perspectives qu'il apporterait au poste.

Mise à jour sur les progrès :

- Selon les plus récentes données du Secrétariat du Conseil du Trésor, la Commission occupe la deuxième place en termes de pourcentage de personnes en situation de handicap parmi tous les ministères et toutes les agences du gouvernement fédéral.
- Nous trouvons de nouveaux moyens pour continuer d'embaucher davantage de travailleurs en situation de handicap. Les membres du personnel responsables de l'embauche de la Commission aident les gestionnaires à embaucher davantage de personnes en situation de handicap en s'appuyant sur des bassins d'emploi spécifiques, tels que le programme [Carrières pour personnes en situation de handicap](#), le programme Porte virtuelle des talents en situation de handicap et le programme Occasion d'emploi pour étudiants en situation de handicap.

- Nous nous efforçons de rendre notre processus de recrutement équitable et ouvert à tous et à toutes. Notre objectif est que le processus soit accessible dès le départ, afin de réduire le nombre de demandes de mesures d'adaptation. Voici quelques-unes des mesures que nous avons prises :
 - Nos offres d'emploi comportent désormais les coordonnées du conseiller en ressources humaines en haut de page, afin que les candidats puissent facilement demander des mesures d'adaptation. (p. ex., si les candidats rencontrent des difficultés avec l'option « Postuler en ligne », ils peuvent nous contacter directement pour obtenir de l'aide).
 - Nous donnons aux candidats des détails clairs sur le processus de recrutement, tels que le nombre de questions auxquelles ils devront répondre et la durée de l'entretien.
 - Nous envoyons les questions d'entrevue au moins 24 heures avant l'entrevue.
 - Pour les examens à domicile, les candidats disposent d'au moins 24 heures pour compléter et envoyer leurs réponses.
 - Nous avons revu et amélioré nos modèles de courriel et de documents pour les rendre accessibles.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que chaque membre du personnel ait la possibilité de se développer et de progresser dans sa carrière.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons participé à tous les cycles du programme Mosaïque du Conseil du Trésor. Ce programme donne aux membres du personnel issus de groupes méritant l'équité, y compris les personnes en situation de handicap, la possibilité d'occuper des postes de direction afin de les aider à progresser. Le programme est très compétitif, avec seulement 50 personnes choisies à chaque fois dans l'ensemble du gouvernement. Nous avons des candidats retenus dans les deuxième et troisième cohortes.
- La division de l'IDEA-AR (Inclusion, diversité, équité, accessibilité et lutte contre le racisme) de la Commission a lancé un programme de mentorat et de parrainage afin d'aider les membres du personnel issus de groupes méritant l'équité à progresser dans leur carrière. Les jumelages ont été effectués en septembre 2024, et le programme se déroulera sur une période de 18 mois, avec un soutien continu et la collecte de commentaires.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Les membres de notre personnel recevront la formation et les outils dont ils ont besoin pour aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine de l'emploi.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons revu et publié les lignes directrices de la Commission sur l'obligation d'adaptation et les avons communiquées à l'ensemble du personnel. Ces lignes directrices expliquent comment demander des mesures d'adaptation, garantissant ainsi un traitement équitable pour tous et toutes.
- Nous avons créé une boîte aux lettres confidentielle pour le bien-être au travail, gérée par les ressources humaines, dans laquelle les membres du personnel peuvent demander des mesures d'adaptation et les responsables peuvent obtenir des conseils sur la manière de traiter ces demandes.
- Pour préparer le retour hybride au travail, nous avons veillé à ce que nos lieux de travail soient accessibles par leur conception. Cela se traduit par des espaces physiques accessibles (p. ex., des couloirs élargis, des portes automatiques, des toilettes accessibles, des bureaux et des chaises ergonomiques), des outils technologiques accessibles (p. ex., Microsoft 365 avec des fonctions d'accessibilité intégrées), et des documents accessibles disponibles dans notre intranet. Des membres du personnel en situation de handicap nous ont aidés à prendre ces décisions. Bien que nous ayons réduit le besoin en termes de mesures d'adaptation individuelles, les lignes directrices sur l'obligation d'adaptation sont toujours là pour répondre aux besoins individuels.
- Dans la dernière année, nous avons lancé les lignes directrices sur l'apprentissage et la formation obligatoires de la Commission. Ces dernières contiennent une matrice qui coordonne toutes les formations requises pour le personnel, y compris des cours sur l'accessibilité des documents, l'adoption d'un état d'esprit inclusif et l'intégration des personnes en situation de handicap. Les gestionnaires doivent également suivre un cours sur la gestion du handicap et le bien-être dans le milieu de travail.
- Tout au long de l'année, nous avons mis à la disposition du personnel diverses séances d'apprentissage, notamment :
 - Événement LifeSpeak sur le thème « Surmonter les préjugés inconscients » (juin 2023)
 - Événement de Services publics et Approvisionnement Canada pour la Journée internationale des langues des signes (septembre 2023)
 - Événement de la fonction publique pour la Journée internationale des personnes en situation de handicap (décembre 2023)
 - Séance d'information sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du Gouvernement du Canada (février 2024)
 - Inclusion au travail - Formation de sensibilisation au handicap (mai 2024)
 - Événement de la fonction publique pour la Semaine nationale de l'accessibilité (mai 2024)
 - Formation à la sensibilité chimique multiple (juin 2024)

- Événements sur le bien-être au travail, y compris des présentations sur les Services d'aide aux employés (SAE), les Services de gestion informelle des conflits (SGIC), et la contribution à une culture de bienveillance au travail, présentée par le bureau des services partagés de l'Ombuds (octobre 2024)
- Le personnel des ressources humaines de la Commission est tenu de participer aux activités de formation et de développement de l'agence centrale en matière d'accessibilité et d'adaptation, de connaître les publications de la Commission telles que le [Guide des mesures d'adaptation en milieu de travail](#) et de participer à des groupes de pratique communautaire liée à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation pour les membres du personnel.

Environnement bâti

Obstacles que nous avons décelés :

- L'entrée, le stationnement et les abords extérieurs pourraient comporter davantage de panneaux d'orientation et de couleurs contrastantes
- Aucune technologie d'écoute assistée dans les zones de réception, les salles de repos et les salles de réunion
- Signalisation inaccessible (trop petite; difficile à lire; utilisation insuffisante et incohérente de caractères en relief, de braille et de marques tactiles; contraste des couleurs insuffisant, etc.
- Hauteurs et emplacements de la signalisation incohérents et absence de signalisation pour identifier les salles et les placards
- Signalisation et stratégies d'orientation limitées, y compris l'absence de système signalisation électronique

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que nos lieux de travail soient accessibles et inclusifs pour tous les utilisateurs.

Mise à jour sur les progrès :

- En tant que locataire, la Commission a conclu un accord de service avec Services publics et Approvisionnement Canada. Plusieurs améliorations supplémentaires ont été apportées à notre espace locatif à Ottawa :
 - Nous avons créé une nouvelle salle polyvalente qui servira de salle de repos, de salle d'allaitement et de salle de prière
 - Nous avons modernisé les toilettes pour hommes afin de les rendre plus accessibles aux personnes en fauteuil roulant et aux personnes de petite taille
 - Nous avons installé des barres d'appui à chaque urinoir
 - Nous avons installé une nouvelle signalisation comprenant de nouveaux numéros de locaux qui suivent un système séquentiel et cohérent d'un étage à

l'autre; de nouveaux panneaux indiquant le nom des locaux afin de tenir compte de la fonction de chaque local; des panneaux indiquant le plan de l'étage placés là où c'est possible, afin d'aider les gens à cibler les locaux les plus utilisés et de faciliter l'orientation; des tableaux de directions du hall d'ascenseur mis à jour afin d'aider les gens à localiser les salles de conférence et les zones clés, telles que la sécurité et la salle du courrier

- Nous nous efforçons de déterminer si une solution d'orientation électronique accessible pour les personnes non-voyantes est une option viable et, si ce n'est pas le cas, quelles sont les autres solutions viables
- Nous avons également réglé les problèmes d'accessibilité de notre espace de travail à Toronto en déménageant et en aménageant notre bureau de Toronto. La situation des autres bureaux régionaux sera abordée dans les années à venir.

Technologies de l'information et des communications

Obstacles que nous avons décelés :

- Accessibilité de notre site Web et de nos applications mobiles :
 - problèmes de lisibilité dus à un faible contraste et à des polices de caractères fines
 - boîtes à cocher et boutons radio qui prêtent à confusion pour les utilisateurs de lecteurs d'écran
 - vidéos dépourvues de sous-titres, de description audio ou de transcription
 - problèmes sur le site mobile avec le menu de liens rapides, le défilement automatique et les carrousels
 - difficultés à remplir nos formulaires interactifs, y compris les champs de date
 - erreurs de validation des formulaires qui ne disparaissent pas après correction
 - fonctions d'assistance (infobulles) qui ne fonctionnent pas avec certains types de technologies d'assistance
 - fonction de recherche du site mobile qui ne fonctionne pas avec Voiceover
- Plateformes et systèmes :
 - divers systèmes et plateformes internes et externes ne sont pas accessibles, dont certains sont imposés par le gouvernement du Canada

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que les clients, les intervenants et le grand public ne rencontrent pas d'obstacles lorsqu'ils utilisent nos formulaires Web interactifs.

Mise à jour sur les progrès :

- Depuis le dernier rapport d'étape, nous avons continué à convertir les documents PDF en ligne au format HTML.
- Nous avons également archivé d'anciennes publications afin de garantir la pertinence, l'actualité et l'accessibilité du site Web. Les documents PDF resteront disponibles dans le site Web en tant que format substitut.
- Nous avons continué à développer des produits dans des formats accessibles et en langage clair pour veiller à ce qu'une diversité de détenteurs de droits puisse consulter le contenu et les documents de la Commission (p. ex., les personnes présentant une déficience intellectuelle et celles qui utilisent des technologies d'assistance, telles que les lecteurs d'écran.)

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que notre site Web, notre site mobile et le contenu de nos médias sociaux soient parfaitement conformes aux WCAG 2.1, niveau AA.

Mise à jour sur les progrès :

- La Commission a revampé son site Web en s'appuyant sur les commentaires des utilisateurs reçus depuis 2021, ainsi que sur des vérifications internes et des rapports externes.
- La version revampée du site Web permet de s'assurer que les obstacles ciblés ont été éliminés. Elle offre également aux utilisateurs une navigation et une accessibilité améliorées. Par exemple, nous avons considérablement amélioré la façon dont l'information est structurée et optimisé le moteur de recherche.
- Nous avons également amélioré la navigation au clavier et l'expérience mobile.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Intégrer l'accessibilité dans la conception de nouvelles solutions numériques.

Mise à jour sur les progrès :

- Un concepteur chargé de l'accessibilité a été ajouté, sur une base ad hoc, à nos équipes de développement de nouvelles solutions numériques.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que les membres de notre personnel aient accès aux systèmes internes et externes (systèmes de gestion des documents électroniques, systèmes de gestion des dossiers, systèmes de ressources humaines, systèmes financiers, système d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels et système de bibliothèque).

Mise à jour sur les progrès :

- Cette année, l'outil de gestion des demandes d'AIPRP (Access Pro) a été remplacé par un nouveau système entièrement accessible appelé ATIPXpress.
- Le nouveau système améliore considérablement l'accessibilité globale de notre système de gestion des demandes d'AIPRP.
- Nous nous concentrons à présent sur le remplacement de notre système de gestion des documents, eDocs, afin d'améliorer l'accessibilité.
- La Commission continuera à explorer des alternatives plus accessibles pour d'autres systèmes internes et s'efforcera de trouver des solutions pour aider à surmonter les obstacles présentés par certaines applications gouvernementales instaurées par le gouvernement du Canada.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Viser à ce que notre site Web soit conforme aux WCAG 2.1, niveau AAA.

Mise à jour sur les progrès :

- Notre site Web revampé est davantage conforme à la norme WCAG 2.1 niveau AA. Il offre un affichage des informations du point de vue de l'utilisateur et de la tâche qu'il souhaite accomplir.
- Le nouveau site Web mise d'abord et avant tout sur la convivialité et le respect des normes d'accessibilité. Il est basé sur la boîte à outils de l'expérience Web, qui fournit des modèles accessibles, utilisables et interopérables. La boîte à outils de l'expérience Web est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) niveau AA et exploite à la fois HTML5 et la suite d'applications Internet enrichies accessibles (WAI-ARIA) pour améliorer encore l'accessibilité.
- Cela dit, la Commission continuera à s'efforcer de se conformer davantage aux normes du niveau AAA dans la mesure du possible.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Les membres de notre personnel recevront la formation et les outils dont ils ont besoin pour aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine des technologies de l'information et des communications. Nous offrirons une formation consacrée à améliorer la sensibilisation à l'accessibilité et aux incapacités.

Mise à jour sur les progrès :

- Du matériel de formation et des outils ont été mis à la disposition des membres du personnel pour les aider à créer des documents, des courriels et des présentations accessibles.

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

Obstacles que nous avons décelés :

- Certaines de nos vidéos ne sont pas disponibles en American Sign Language (ASL) et en Langue des signes québécoise (LSQ).

Objectif que nous nous sommes fixé :

Reconnaître que les langues des signes sont les langues les plus utilisées par les personnes sourdes, devenues sourdes et malentendantes au Canada pour communiquer.

Mise à jour sur les progrès :

- Au cours de la dernière année, nous avons réalisé de nouvelles vidéos en ASL et LSQ pour des documents clés, notamment le Rapport d'étape 2023 concernant le plan sur l'accessibilité de la Commission et le message du commissaire à l'accessibilité pour son rapport annuel de 2023.
- Nous avons également collaboré avec une entreprise pour fournir à la communauté malentendante des informations relatives à la discrimination et aux plaintes en matière d'accessibilité. Cette initiative a mené à la production d'une vidéo en format ASL.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Les membres de notre personnel recevront la formation et les outils dont ils ont besoin pour aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine des communications.

Mise à jour sur les progrès :

- Au cours de la dernière année, la Commission a fait la promotion de sa boîte à outils sur l'accessibilité, de la formation et des meilleures pratiques auprès de son personnel. Cela s'est fait par l'entremise du bulletin d'information interne, de l'affichage d'informations sur la page d'accueil de l'intranet, ainsi que sur les téléviseurs situés au siège de la Commission.

- Cette année, la Commission a élaboré une politique interne et des documents d'orientation pour aider le personnel à comprendre les différentes normes à respecter en matière d'information publique. Il s'agit notamment de l'accessibilité des documents, mais aussi de la rédaction en langage clair.
- Avec le lancement de Microsoft 365, le personnel dispose désormais de meilleurs outils en matière d'accessibilité et de langage clair.
- Les membres de l'équipe des services Web ont poursuivi leur formation sur l'accessibilité du Web. Lorsque les normes WCAG 2.2 seront publiées, les membres de l'équipe des services Web suivront un cours de perfectionnement.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacles que nous avons décelés

- Notre directive sur les contrats ne fournit pas suffisamment d'indications pour veiller à ce que de nouveaux obstacles ne soient pas créés lorsque des membres du personnel de la Commission achètent des biens et des services.
- Notre processus d'embauche de tiers pour fournir des services au nom de la Commission ne met pas l'accent sur l'accessibilité.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Renforcer notre directive sur les contrats afin de s'assurer que les biens et les services que nous obtenons ne comportent pas d'obstacles à l'accessibilité.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous avons renforcé notre directive sur les contrats afin de s'assurer que les critères d'accessibilité fassent partie intégrante de notre offre de biens et de services.
- Nous avons revu la directive afin de faire de l'accessibilité une priorité essentielle. Cela permet de veiller à ce qu'il y ait une fonction de contestation appropriée si un contrat n'identifie pas une caractéristique d'accessibilité.
- Nous avons mis la politique révisée et les formulaires d'approvisionnement à la disposition du personnel sur l'intranet de la Commission.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Veiller à ce que les organisations avec qui nous faisons affaire reçoivent nos politiques, pratiques et processus en matière d'accessibilité.

Mise à jour sur les progrès :

- L'équipe chargée de l'approvisionnement et les autorités techniques surveillent les contrats afin de s'assurer que les fournisseurs respectent nos exigences en matière d'accessibilité telles qu'elles sont indiquées dans les contrats.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Les membres de notre personnel recevront la formation et les outils dont ils ont besoin pour aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement.

Mise à jour sur les progrès :

- Nous rassemblons actuellement de la documentation pour fournir de la formation et des outils aux membres du personnel afin qu'ils puissent aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement.

Conception et prestation de programmes et de services**Obstacles que nous avons décelés :**

- Le processus de plaintes pour discrimination de la Commission est compliqué (c'est-à-dire les formulaires exigés pour déposer une plainte pour discrimination en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne et les formulaires utilisés durant le processus).
- Certaines parties plaignantes n'ont pas suffisamment de manières de communiquer avec la Commission pendant le processus de plainte.
- Certaines parties plaignantes ne peuvent accéder à des informations et des documents qu'ils reçoivent de la part des parties mises en cause.
- La communication par le biais des numéros de dossier n'est pas accessible aux lecteurs d'écran.
- Nous manquons de données démographiques pertinentes et récentes, dont les données sur le handicap, lesquelles pourraient nous être utiles pour la conception de nos programmes et services.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Fournir un meilleur accès à la justice en rendant nos processus de plaintes plus accessibles et en créant des produits de meilleure qualité et plus accessibles dès le départ.

Mise à jour sur les progrès

- Nous travaillons actuellement à la modernisation de notre infrastructure de traitement des plaintes grâce à un nouveau système de gestion des dossiers qui simplifie la réception et le traitement des plaintes relatives aux droits de la personne. L'objectif est d'améliorer la manière dont nous recueillons, suivons et mettons à jour les informations relatives aux plaintes, et de mieux gérer nos données désagrégées. Le nouveau système nous permettra de mieux rendre compte des données désagrégées relatives aux plaintes que nous recevons, ce qui améliorera la qualité de nos analyses et notre processus décisionnel. En retour, cela nous aidera à créer des services plus inclusifs et plus accessibles pour les personnes qui viennent nous voir pour demander de l'aide. Nous souhaitons lancer le nouveau système de gestion des dossiers de plainte de la Commission au cours de l'exercice 2025-2026.
- Nous mettons à jour la politique d'adaptation de la Direction générale des services aux plaintes pour en faire une politique d'adaptation destinée aux membres du public qui participent à l'un ou l'autre de nos processus prévus par la [Loi canadienne sur les droits de la personne](#), la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et la [Loi sur l'équité salariale](#). La politique à jour sera diffusée en 2025.
- Le courriel est désormais notre principal moyen de communication pour les plaintes en matière de droits de la personne. Les gabarits de notre trousse sur les plaintes ont été mis à jour de manière à informer les plaignants qu'ils peuvent désormais soumettre leur plainte par courriel, en ligne ou par la poste. En outre, une personne qui remplit un formulaire en ligne reçoit automatiquement une copie de son formulaire par courriel, en format PDF et en format HTML. Nous restons à l'écoute des commentaires concernant l'accessibilité de nos formulaires et de nos gabarits.
- En réponse aux commentaires des intervenants malvoyants, la ligne « objet » de nos courriels relatifs aux plaintes en matière de droits de la personne comprend désormais le nom des parties, suivi du numéro de dossier. Nous continuons à revoir tous nos gabarits et nos courriels pour nous assurer qu'ils sont inclusifs, accessibles et rédigés dans un langage clair et simple.
- Au cours de la dernière année, la Direction générale des services aux plaintes a traité divers types de demandes d'adaptation de la part des détenteurs de droits à différentes étapes du processus de plaintes. Par exemple :
 - nous avons coordonné des services de traduction et d'interprétation lorsque la demande n'était ni en anglais ni en français, y compris des demandes en ASL et LSQ.
 - nous avons tenu compte des différents besoins des titulaires de droits en ce qui concerne le type, le moment et la durée de nos communications, en permettant aux titulaires de droits de contrôler dans une certaine mesure le rythme de certains aspects de la procédure de traitement des plaintes, tout en tenant compte des obligations d'équité procédurale qui incombent à toutes les parties. Cette démarche s'inscrit également dans le cadre de notre approche fondée sur les traumatismes.

- Nous avons réorganisé nos services de médiation pour permettre aux parties de discuter de leurs besoins en matière d'accessibilité. Nous pouvons ainsi prendre les mesures d'adaptation nécessaires avant les séances de médiation afin d'éliminer tous les obstacles à une participation pleine et entière.
- Nous avons mis à jour nos processus de règlement alternatif des différends et créé une liste de vérification pour les médiateurs et médiatrices. Il sera ainsi plus facile de faire en sorte que les services de médiation soient efficaces et inclusifs, et qu'ils répondent aux besoins en matière d'adaptation. Bien que la médiation virtuelle soit désormais notre pratique habituelle, nous organisons depuis avril 2023 des médiations en personne à titre de mesure d'adaptation. La Commission a également fait appel à des services de traduction en ASL et LSQ lorsque cela s'avérait nécessaire pendant la médiation.

Objectif que nous nous sommes fixé :

Recueillir des données désagrégées sur les personnes qui utilisent notre système de plaintes, y compris des informations sur le handicap.

Mise à jour sur les progrès :

- Les nouvelles parties plaignantes qui déposent leur plainte auprès de la Commission en utilisant notre formulaire de plainte en ligne reçoivent désormais automatiquement une invitation à répondre à notre sondage démographique volontaire.
- Les parties plaignantes qui ont déposé leur plainte auprès de la Commission par la poste ou par courriel jusqu'à l'exercice 2023-2024 reçoivent un sondage volontaire par la poste ou par courriel qui recueille rétroactivement des données démographiques.
- Nous procéderons à une analyse complète de toutes les réponses au sondage recueillies par les différents canaux et un rapport sera produit d'ici la fin de l'exercice 2024-2025.

Autres mesures prises pour améliorer et promouvoir l'accessibilité

- Les cadres de la Commission participent à des réunions régulières sur l'inclusion, la diversité, l'équité, l'accessibilité et la lutte contre le racisme (IDEA-AR), au cours desquelles ils s'informent mutuellement des contributions de leur équipe aux plans d'action de la Commission et des efforts qu'ils déploient pour promouvoir un lieu de travail accessible et inclusif pour tous.
- La Commission a rencontré Emploi et Développement social Canada afin d'établir les indicateurs de rendement des données d'accessibilité pour les aider à atteindre leurs objectifs de mesure. Cette démarche s'appuiera également sur les données désagrégées de la Commission concernant les plaintes relatives aux droits de la personne qui invoquent le motif du « handicap ».

- Nous avons réagi à la rétroaction et ajusté les documents utilisés avec les intervenants externes afin d'en améliorer l'accessibilité.
- Nous continuons à soutenir et à encourager la formation sur l'accessibilité et l'acquisition de services et de biens accessibles (p. ex., des logiciels).
- Nous avons effectué des tests auprès des utilisateurs pour nous assurer que les systèmes et les interfaces organisationnels sont accessibles aux utilisateurs internes et externes (p. ex., notre base de données d'inspection de l'accessibilité).
- Nous avons soutenu la défenseure fédérale du logement en publiant deux lettres réclamant le respect des droits des personnes en situation de handicap en ce qui concerne les logements accessibles et le Code national du bâtiment :
 - [Dans la première lettre](#), la défenseure a écrit aux ministres Fraser et Khera pour demander au gouvernement du Canada de veiller à ce que toutes les options de logement figurant dans le catalogue de plans préapprouvés intègrent les principes de la conception universelle et répondent aux besoins d'accessibilité des personnes ou soient adaptables.
 - [Dans la deuxième lettre](#), la défenseure s'est adressée aux mêmes ministres, ainsi qu'aux ministres Virani et Champagne, et a formulé cinq recommandations : 1) améliorer le processus de consultation pour les modifications à apporter au code national du bâtiment pour les personnes en situation de handicap; 2) élaborer des normes d'accessibilité plus exhaustives pour les logements à petite échelle; 3) améliorer les normes d'accessibilité actuelles pour les résidentiels à logements multiples; 4) intégrer explicitement les obligations internationales et nationales du Canada en matière de droits de la personne dans les mandats des concepteurs du Code; 5) entreprendre et publier d'autres recherches sur les risques que présentent les codes du bâtiment actuels pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées.
- Le 20 juin 2024, la Commission, en sa qualité d'organisme responsable de la surveillance de la mise en œuvre par le Canada de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, et la défenseure fédérale du logement ont publié un [nouveau projet de surveillance](#). Ensemble, nous avons créé un cadre qui permet de surveiller la mise en œuvre par le Canada du droit à un logement adéquat pour les personnes en situation de handicap. Les résultats préliminaires montrent que les personnes en situation de handicap sont surreprésentées dans presque tous les aspects du logement inadéquat et de l'itinérance. Le cadre est publié sur le Web et a été élaboré avec la participation de personnes en situation de handicap, de leurs familles et de leurs aidants, parmi lesquels plusieurs ont déjà vécu en situation d'itinérance et de logement inadéquat.

- La Commission a continué à veiller à ce que les principes d’accessibilité, d’intersectionnalité et de la stratégie « Rien sans nous » continuent à la guider dans l’élaboration de son cadre de surveillance du droit à un logement adéquat pour les personnes en situation de handicap.
- Nous avons continué à dialoguer avec les communautés de personnes en situation de handicap, notamment lors de l’élaboration de projets et de matériel. Nous avons veillé à ce que nos événements de mobilisation soient inclusifs et accessibles. Par exemple, nous avons fourni des interprètes en langue des signes, des sous-titres en direct et des documents dans des formats accessibles. Nous avons indemnisé les participants pour leur contribution, en utilisant la politique d’indemnisation des intervenants de la Commission. Nous avons également demandé aux participants de nous faire part de leurs commentaires afin de nous aider à améliorer nos événements.
- La Commission a également élaboré et publié cette année une série d’outils et de documents de référence à l’intention des employeurs sous réglementation fédérale, concernant leurs obligations en matière de droits de la personne en ce qui concerne les mesures d’adaptation pour les travailleurs.
- Nous avons continué à nous échanger avec le personnel, en organisant des présentations sur les nouveaux documents d’orientation de la Commission relatifs aux mesures d’adaptation du lieu de travail, afin de le sensibiliser à la question.

Formation continue

Objectif que nous nous sommes fixé :

Les membres de notre personnel recevront la formation et les outils dont ils ont besoin pour aider la Commission à atteindre ses objectifs en matière d’accessibilité pour la conception et la prestation de ses programmes et services.

Mise à jour sur les progrès :

- Pendant la Semaine nationale de l’accessibilité qui s’est tenue en mai 2024 et qui avait pour thème « Avançons ensemble vers l’accessibilité et l’inclusion pour tous », la Commission a offert à l’ensemble de son personnel une formation sur :
 - L’inclusion au travail – formation sur la sensibilisation au handicap dispensée par le Centre John Humphrey pour la paix et les droits de la personne d’IDEA, organisée par la direction de l’IDEA-AR
 - Semaine nationale de l’accessibilité 2024 – Avançons ensemble vers l’accessibilité et l’inclusion pour tous – organisée par le BCA

- La Commission élabore actuellement un nouveau programme d'intégration entièrement accessible afin de s'assurer que les membres du personnel chargés d'examiner les plaintes en matière de droits de la personne reçoivent une formation cohérente et complète. Le programme d'intégration sera offert sur une plateforme interne en ligne afin d'aider à coordonner la formation continue du personnel de la Commission qui traite les plaintes relatives aux droits de la personne. Il servira de « guichet unique » pour garantir que les membres du personnel qui traitent les plaintes ont accès à la formation la plus récente, dont plusieurs unités sur l'accessibilité.
- En mai 2024, la Commission a également organisé une séance de formation sur les principes de l'obligation d'adaptation et de la contrainte excessive. D'autres formations sont prévues pour l'exercice 2024-2025, lesquelles porteront sur l'application des lignes directrices en matière de mesures d'adaptation, notamment celles qui sont décrites dans le guide sur les mesures d'adaptations en milieu de travail à l'intention des employeurs sous réglementation fédérale. Toutes les formations seront répertoriées et mises à la disposition de tous les futurs membres du personnel lors de leur intégration, afin de s'assurer que la formation sur l'accessibilité est un élément essentiel de la formation initiale.

Transport

La Commission ne fournit pas de services de transport au public.

Conclusion

La Commission demeure convaincue que l'accessibilité fait partie d'un ensemble d'objectifs, de pratiques et de conversations en constante évolution. Le travail n'est jamais terminé, car nos processus, nos technologies et les besoins des personnes que nous servons et avec lesquels nous travaillons sont également en constante évolution.

Dans cette optique, la Commission continuera à suivre et à mesurer ses progrès en matière d'accessibilité afin de s'assurer qu'elle atteint non seulement les objectifs fixés dans son plan, mais aussi qu'elle s'efforce constamment de faire mieux pour éliminer et prévenir les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap au Canada. Nous veillerons à poursuivre nos efforts en matière de mobilisation et de sensibilisation à l'accessibilité. Et nous continuerons à veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans tout ce que nous faisons et dans toute notre gamme de service.

Au cours de l'année à venir, la Commission préparera une nouvelle mouture de son plan sur l'accessibilité, qui sera en fait une version revue et améliorée de son plan initial. Cette démarche nous permettra de prendre en compte les précieux commentaires que nous avons reçus sur notre plan actuel et de les intégrer dans une série d'objectifs et de mesures actualisés. Grâce à la contribution continue de notre personnel, des intervenants, des détenteurs de droits et des personnes ayant une expérience vécue, nous serons mieux placés pour évaluer les progrès accomplis et pour déterminer les domaines sur lesquels nous devons concentrer nos efforts.

Parce qu'au fond, l'accessibilité c'est faire en sorte que chaque voix compte et soit entendue.