



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

Décembre 2023

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la Commission canadienne des droits de la personne, 2023.

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

ISSN : 2817-0199

Table des matières

Survol de nos progrès en matière d'accessibilité	1
Renseignements généraux	3
À propos de notre processus de rétroaction.....	3
Les grands domaines de notre plan sur l'accessibilité	4
Emploi.....	4
Environnement bâti.....	6
Technologies de l'information et des communications	6
Communications.....	8
Acquisition de biens, de services et d'installations	9
Conception et prestation de programmes et de services	9
Transport	13
Consultations.....	13
Sujets abordés pendant les consultations.....	13
Période choisie pour les consultations.....	13
Personnes et organisations consultées	13
Méthodologie de nos consultations.....	14
Conclusions de nos consultations	15
Rétroaction.....	16
Principales possibilités.....	17

Survol de nos progrès en matière d'accessibilité

La Commission canadienne des droits de la personne a le plaisir de présenter son premier rapport d'étape concernant son plan sur l'accessibilité. Il décrit les progrès réalisés dans la mise en œuvre des mesures concrètes définies dans notre [plan sur l'accessibilité 2023 à 2025](#).

Pour la Commission, l'accessibilité ne se limite pas au respect d'une loi fédérale. Notre engagement envers l'accessibilité est inébranlable et se situe au cœur de notre identité. Nous nous efforçons d'être une organisation inclusive et sans obstacles pour toutes les personnes que nous servons et pour toutes les personnes que nous employons.

En tant qu'employeur, notre priorité est d'offrir un environnement sans obstacles aux membres de notre personnel. L'accessibilité touche tous les aspects de l'expérience des membres du personnel, y compris le recrutement, l'intégration, le maintien en poste, la promotion, l'apprentissage et le perfectionnement. Elle nécessite notre leadership en matière d'environnement bâti, d'emploi et de technologies de l'information et des communications. La Commission s'engage à tout mettre en œuvre pour que chaque membre du personnel puisse autant que possible contribuer, réussir et participer à la vie de l'organisation.

En tant que fournisseur de services, nous donnons la priorité à offrir une expérience sans obstacles aux personnes qui interagissent avec nous au Canada. L'accessibilité permet à chaque personne de se sentir bienvenue et de participer pleinement. Tous les aspects de notre fonctionnement sont concernés. De l'acquisition de biens, de services et d'installations à la conception et à la mise en œuvre des programmes et services que la Commission fournit et soutient. Cela concerne notre processus de traitement des plaintes, nos renseignements, nos plateformes et nos outils, ainsi que notre travail de sensibilisation et nos activités de défense des droits et de mobilisation du public.

L'accessibilité de nos services est essentielle étant donné que nous représentons un accès à la justice pour les personnes au Canada qui ont été traitées injustement. Elle est aussi un principe directeur important du rôle que nous jouons en tant qu'organisme responsable de la surveillance de la mise en œuvre, par le Canada, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies (CRDPH).

Nous comprenons que les personnes handicapées ont des identités uniques et complexes qui déterminent leurs expériences. Bon nombre d'entre elles subissent aussi des formes d'exclusion en raison de leur race, de leur orientation sexuelle ou de leur identité de genre. Nos travaux sont guidés par notre reconnaissance de ce fait grâce à une perspective intersectionnelle.

Dans la dernière année, la Commission a grandement amélioré son accessibilité, et ce, dans tous les domaines. Nous avons amélioré nos pratiques, nos politiques et nos processus d'embauche. Nous avons proposé des formations et des outils à notre personnel. Nous avons continué à éliminer les obstacles limitant l'accès à notre site Web. Notre plan sur l'accessibilité est maintenant accessible en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Nous avons mis à jour notre directive sur les contrats et nos pratiques en matière de relations avec les intervenantes et intervenants de sorte que l'accessibilité est une priorité

essentielle. Nous avons également étudié les moyens d'améliorer nos processus, nos politiques et nos formulaires relatifs aux plaintes.

Bien que nous ayons réalisé de grands progrès cette année, nous savons qu'il reste encore beaucoup à faire. Notre plan sur l'accessibilité demeure un engagement continu et fait désormais partie intégrante de toutes les composantes de notre organisation. Ensemble, les membres du personnel à tous les échelons de l'organisation travaillent à la mise en œuvre de ce plan sur l'accessibilité. Nous poursuivrons la mise en œuvre du plan en association avec d'autres activités menées dans l'ensemble de la Commission en matière de lutte contre le racisme, d'équité et d'inclusion.

Pour poursuivre nos activités, nous nous appuyerons sur la rétroaction de notre personnel, des détentrices et détenteurs de droits et des personnes ayant une expérience vécue, ainsi que des intervenantes et intervenants. Nos démarches s'appuient sur les principes clés de la stratégie « [Rien sans nous](#) ». Nous restons déterminés à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

En lisant le présent rapport d'étape, vous constaterez que nous avons organisé nos progrès en fonction des sept domaines clés définis dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#). Ces domaines sont les suivants : l'emploi, l'environnement bâti, les technologies de l'information et des communications, les communications, l'acquisition de biens, de services et d'installations, la conception et la prestation de programmes et de services et le transport.

La Commission demeure engagée à créer des environnements, des services et des expériences où chaque personne peut trouver sa place et se sentir valorisée et respectée.

Renseignements généraux

À propos de notre processus de rétroaction

Nous avons désigné notre directrice générale de la Direction générale de la gestion intégrée, pour recevoir les commentaires au nom de la Commission.

Vous pouvez faire parvenir vos commentaires de façon anonyme ou en indiquant votre nom et vos coordonnées. Vous pouvez nous faire part de vos commentaires 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 1E1

Nous confirmerons que nous avons bien reçu votre rétroaction ou vos commentaires.

Médias substitués

Si vous voulez un exemplaire de notre rapport d'étape concernant le plan sur l'accessibilité ou une description de notre processus de rétroaction, vous pouvez en faire la demande dans l'un ou l'autre des médias substitués suivants :

- version papier
- gros caractères
- braille
- format audio

Versions électroniques

Nous vous enverrons le document dans un délai de 15 jours. Pour ce qui est des versions en braille et audio, nous les enverrons dans un délai de 45 jours.

Les grands domaines de notre plan sur l'accessibilité

Emploi

Notre objectif est de créer un environnement de travail qui est inclusif, qui renforce l'autonomie et qui soutient chaque personne. Cette mesure touche tous les aspects du travail : le recrutement et l'intégration, le cheminement professionnel, la promotion et le départ. Nous nous efforçons de devenir une organisation qui fait confiance aux personnes en situation de handicap. L'année dernière, la Commission s'est efforcée d'améliorer ses processus et pratiques en matière d'emploi afin de les rendre plus accessibles à tout le monde.

Pratiques d'embauche

- Nous mettons en œuvre les modifications apportées à la [Loi sur l'emploi dans la fonction publique](#) pour faire en sorte que nos processus de recrutement et nos pratiques d'embauche sont exempts de préjugés ou d'obstacles et pour prendre les mesures nécessaires pour en éliminer ou en réduire les conséquences, au besoin.
- Nous avons révisé nos lignes directrices sur l'obligation d'adaptation et avons élargi son application aux personnes qui ont soumis leur candidature dans le cadre d'un processus de recrutement.
- Nous avons une équipe de conseillères et conseillers en ressources humaines qui sont déterminés à faire un apprentissage continu sur l'accessibilité dans les processus d'embauche et sur l'amélioration des pratiques d'embauche.
- Nous utilisons notre plan d'action sur l'équité en matière d'emploi pour mettre en place des stratégies de dotation raisonnées en vue de continuer d'atteindre ou de dépasser nos cibles de représentation pour chacun des quatre groupes désignés. Ces groupes sont les femmes, les Autochtones, les personnes handicapées ainsi que les personnes noires et racisées.
- Nous continuons de mettre l'accent sur notre engagement à faire en sorte que les candidates et candidats vivent une expérience inclusive et exempte d'obstacles. Par exemple, nous permettons à ces personnes d'étaler une évaluation de 3 heures sur une période de 72 heures. Cette mesure leur permet de mieux gérer leur temps, de prendre des pauses régulièrement et de ne pas subir un stress excessif.
- Nous invitons les candidates et candidats à demander des mesures d'adaptation tout au long du processus d'embauche, et nous visons à leur faire vivre une expérience inclusive et exempte d'obstacles.
- Nous veillons à ce que les membres du personnel responsables de l'embauche aient conscience de la valeur des personnes handicapées qui posent leur candidature, apprécient les capacités, expériences concrètes et perspectives uniques qu'elles apporteraient au poste.

- Nous continuons de chercher des manières de faire appel à des personnes en situation de handicap pour répondre à nos besoins actuels ou prévus en matière de dotation. Par exemple, dans une annonce récente de poste à doter, nous avons indiqué avoir besoin d'embaucher une personne en situation de handicap. Nous avons aussi participé, en novembre, à un salon de l'emploi pour les personnes en situation de handicap encore aux études ou récemment diplômées.

Pratiques en matière d'emploi

- Nous avons élaboré un processus simplifié, direct et confidentiel pour nous adapter aux besoins de notre personnel comme le prévoient nos lignes directrices sur l'obligation d'adaptation.
- Nous avons mis en œuvre le plan d'action pour l'équité en matière d'emploi de 2023-2026 de la Commission, et nous prévoyons le mettre à jour en 2024, par suite du rapport d'analyse de l'effectif des ministères que le Secrétariat du Conseil du Trésor communiquera en mars 2024.
- Nous avons amélioré notre protocole d'entente avec le Bureau de l'ombudsman pour les petits ministères et organismes pour permettre aux membres de notre personnel de transmettre leur rétroaction de manière confidentielle. Il peut s'agir notamment de donner un aperçu des raisons qui les poussent à rester à la Commission ou de quitter son effectif. Ces entrevues facultatives et confidentielles menées en cours d'emploi ou au moment du départ représentent des solutions temporaires pendant que nous nous efforçons de mettre en place notre propre programme indépendant dès que nous disposerons des ressources internes nécessaires.
- Nous favorisons l'utilisation du [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail](#) du gouvernement du Canada et en faisons la promotion dans l'ensemble de nos politiques internes.

Formation

- Nous avons révisé nos lignes directrices sur l'apprentissage et la formation obligatoires, et nous avons déterminé que les activités intitulées « Rendre les documents accessibles » et « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité », par exemple, étaient des activités d'apprentissage fondamentales pour l'ensemble du personnel.
- Nous prévoyons continuer de perfectionner ces lignes directrices en 2024, en ajoutant des activités d'apprentissage et de formation qui seront adaptées en fonction des directions générales ou des divers rôles. La Direction générale des services aux plaintes a déjà amorcé cette activité planifiée. Cette équipe élabore un programme interactif de formation pour garantir que tous les membres du personnel participant au processus de traitement des plaintes reçoivent une formation cohérente et complète au moment d'intégrer la Commission.

Environnement bâti

Le maintien de l'accessibilité de notre environnement bâti demeure une priorité absolue. Tous les bureaux de la Commission étant déjà certifiés accessibles, nous continuons à détecter et à éliminer tous les obstacles dans notre environnement bâti.

- En 2021, la Fondation Rick Hansen a évalué l'accessibilité de notre environnement bâti. Notre plan d'action sur l'accessibilité a défini plusieurs mesures à prendre à la suite de ces évaluations, notamment des améliorations que la Commission peut mettre en œuvre en tant que locataire ou dans le cadre de son entente de services avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Par exemple, plusieurs mesures ont été prises dans notre espace locatif d'Ottawa. Celles-ci comprennent :
 - fournir des bureaux assis/debout, des fauteuils ergonomiques et un éclairage de travail à tous les postes de travail;
 - installer des ouvre-portes électriques;
 - changer la configuration des cubicules et élargir les corridors pour les adapter aux fauteuils roulants;
 - ajouter des appareils d'éclairage direct dans tous les postes de travail pour permettre aux membres du personnel de mieux contrôler la luminosité dans leur poste de travail;
 - changer la configuration du bureau d'accueil de la sécurité pour permettre suffisamment d'espace pour les genoux;
 - installer des prises de courant à une hauteur accessible.
- D'autres changements sont en cours au bureau d'Ottawa, comme la création d'une salle polyvalente utilisée pour la prière, l'allaitement ou un moment calme. Nous réglerons le problème d'accessibilité en déménageant le bureau de Toronto à l'automne 2023. D'autres problèmes en région seront abordés en 2024.
- Les évaluations de la Fondation Rick Hansen ont permis de déceler des changements à faire dans notre environnement bâti qui relèvent de la responsabilité de Services publics et Approvisionnement Canada. Nous avons transmis le rapport d'évaluation à ce ministère.

Technologies de l'information et des communications

La Commission continue de veiller à ce que chaque personne puisse accéder aux mêmes renseignements et recevoir les mêmes services grâce aux technologies de l'information. Pour ce faire, nous nous assurons que notre site Web, notre site mobile, nos applications Web, nos documents électroniques, nos logiciels et notre matériel ne créent pas d'obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Accessibilité pour notre personnel

- Nous avons commencé à déployer Microsoft Office 365 en juillet 2023. Depuis, nous avons fourni des formations et des outils d'apprentissage à l'ensemble du personnel.

- Nous avons créé la boîte à outils sur l'accessibilité, qui explique comment créer des documents accessibles dans chaque média. Nous diffusons régulièrement cette source d'information avec notre personnel. De plus, nous avons demandé au personnel de suivre la formation obligatoire donnée par le programme [Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée](#) (AATIA) ou un atelier sur l'accessibilité créé en partenariat avec l'[École de la fonction publique du Canada](#).
- Nous avons acheté plusieurs licences de [Visible Thread Writer](#). Ce logiciel effectue une analyse en langage clair des documents et de leur contenu. La Commission a formé quelques « superutilisatrices et superutilisateurs ». Ces personnes sont désormais en mesure d'évaluer les documents pour s'assurer que le niveau de lisibilité est adapté au public cible.

Accessibilité pour notre clientèle, les intervenantes et intervenants et le grand public

Le site Web de la Commission constitue la première porte d'entrée pour le public. Nous devons absolument veiller à ce que la clientèle, les intervenantes et intervenants et le grand public ne rencontrent pas d'obstacles lorsqu'ils utilisent nos plateformes Web interactives.

- Au cours de la dernière année, nous avons converti tous nos formulaires de plaintes du public en HTML. Cela comprend également le formulaire de demande de renseignements sur l'équité salariale et l'outil permettant de transmettre des observations sur le logement.
- La conversion de nos 300 documents PDF en ligne au format HTML est une priorité. Cette tâche est bien avancée, et de nombreux documents sont désormais accessibles sur le site Web. Il s'agit notamment de produits et de rapports concernant notre désignation à titre d'organisme responsable de la surveillance de la mise en œuvre, par le Canada, de la CRDPH. Nous allons également archiver les anciennes publications pour veiller à ce que le site Web soit pertinent et actualisé et qu'il fournisse des renseignements accessibles. Les documents PDF resteront accessibles sur le site Web en tant que média substitut.
- Nous avons mené un examen complet de l'accessibilité de notre site Web et avons engagé un consultant pour résoudre les problèmes techniques. Par exemple, nous avons amélioré la navigation au clavier, désactivé les animations et corrigé d'autres problèmes techniques.
- Nous avons commencé à réorganiser notre site Web et ce travail se poursuivra au cours de l'année prochaine. Nous consulterons également les personnes en situation de handicap et les organisations qui les représentent.
- Nous avons adopté un logiciel appelé Read Speaker qui donne aux utilisatrices et utilisateurs le choix de se faire lire une page Web sans utiliser un lecteur d'écran.

Communications

La Commission poursuit ses efforts pour ancrer la communication accessible dans notre culture. C'est ainsi que nous rejoindrons notre personnel et nos différents publics.

À l'interne

- La communication est essentielle pour assurer la sécurité de tout le monde en cas d'urgence. C'est pourquoi la Commission a engagé un consultant pour réviser et mettre à jour le manuel d'urgence et le code d'évacuation des bâtiments et mettre à jour le manuel d'urgence et le code d'évacuation des bâtiments. Cette révision a permis de nous assurer de ne pas oublier les personnes en situation de handicap et de veiller à leur sécurité en cas d'urgence.
- Notre manuel d'urgence est désormais accessible sur l'intranet. Nous l'avons transmis aux membres du personnel dans le cadre de nos plans de retour au bureau. Nous prendrons maintenant soin de préparer un manuel d'urgence à l'intention des bureaux régionaux.

À l'externe

- Nous avons veillé à fournir notre plan sur l'accessibilité en différents médias substitués après son lancement l'année dernière. Nous avons créé et mis en ligne des vidéos en ASL et en LSQ, ainsi qu'une version audio de notre plan sur l'accessibilité sur notre site Web.
- Nous fournissons systématiquement des documents en médias substitués aux personnes qui en font la demande.
- Nous avons adopté un processus pour les médias substitués. Nous avons informé notre personnel de ce nouveau processus et des délais requis. Il s'agit notamment d'envoyer des documents en 15 jours ou moins. Pour les documents en braille et audio, l'envoi doit se faire en 45 jours ou moins.
- Nous faisons tout ce que nous pouvons pour rendre disponibles les services d'accessibilité et les médias substitués de communication en vue de favoriser la participation des intervenantes et intervenants. Il est notamment question de services d'interprétation en langue des signes, de services de traduction en temps réel des communications au moyen de sous-titres et de la possibilité d'opter pour des communications par téléphone ou par courriel.

Formation

- Tous les membres de l'équipe des services Web ont obtenu une certification en accessibilité Web. Lorsque les normes WCAG 2.2 seront publiées, les membres de l'équipe des services Web suivront un cours de recyclage.

Acquisition de biens, de services et d'installations

La Commission continue d'intégrer l'accessibilité dans ses politiques, processus et pratiques en matière d'acquisition, ainsi que dans l'acquisition de biens et de services.

Acquisition

- Nous renforçons notre directive sur les contrats pour garantir que les biens et les services que nous obtenons ne comportent pas d'obstacles à l'accessibilité. Au cours de l'année dernière, nous avons révisé la directive afin de faire de l'accessibilité une priorité essentielle. Cette mesure fait en sorte qu'il y a une fonction de contestation appropriée si un contrat ne précise pas une caractéristique d'accessibilité.
- Nous mettons à jour tous les formulaires d'acquisition pour nous assurer qu'ils sont accessibles et conformes à la directive révisée sur l'accessibilité des acquisitions. Nous publierons la politique et les formulaires révisés sur l'intranet avant la fin de décembre 2023.

Services

- Nous veillons à ce que les réunions avec des intervenantes et intervenants se déroulent dans des lieux externes qui ne créent pas d'obstacles pour les personnes en situation de handicap qui y participent. Nous veillons à assurer un degré convenable d'accessibilité et à éliminer tout obstacle lors de la planification des séances annuelles de mobilisation des intervenantes et intervenants, y compris les activités qui s'adressent à un groupe diversifié de détenteurs de droits lorsque nous remplissons notre rôle d'organisme responsable de la surveillance de la mise en œuvre, par le Canada, de la CRDPH.
- Nous avons établi des lignes directrices sur la mobilisation externe et des intervenantes et intervenants, qui ont été publiées en avril 2022. Les lignes directrices contiennent des questions sur l'accessibilité et des conseils pour aider le personnel à poser les bonnes questions lors de la planification d'un événement. Nous les renforcerons en dressant une liste des fournisseurs de services avec lesquels la Commission a travaillé pour garantir des événements virtuels bilingues et accessibles. Une liste similaire sera dressée pour les lieux et les traités accessibles. Nous diffuserons une version actualisée le 31 mars 2024.

Installations

La Commission mettra en œuvre la directive hybride du Secrétariat du Conseil du Trésor à partir de novembre 2023. Selon ce modèle hybride, la plupart des membres du personnel seront en rotation sur le lieu de travail deux jours par semaine.

Conception et prestation de programmes et de services

Au cours de l'année écoulée, nous avons continué à travailler à la prestation de programmes et de services sans obstacles, en nous appuyant sur les commentaires des utilisatrices et utilisateurs et des intervenantes et intervenants. Nous sommes déterminés à améliorer l'accessibilité de nos processus de plaintes, de vérification et d'application des lois, notamment en tenant compte de l'accessibilité dès le début de la conception de nos différents produits.

Accès à la justice

- Nous avons mis en œuvre des changements dans l'ensemble du système pour améliorer l'accès à la justice. Ces changements nous aideront également à respecter nos engagements en matière de services et à garantir l'équité tout au long du cycle de vie d'un service. Ces changements comprennent la facilitation des essais d'utilisation avec des personnes qui ont une expérience vécue pour un grand nombre de nos initiatives de modernisation.
- Nous avons mis à jour nos [règles relatives aux plaintes](#). Elles contiennent maintenant des termes relatifs à l'inclusion, à l'accessibilité et aux langues officielles, ainsi que des explications sur l'inclusion des différents genres et la nécessité d'éviter de mentionner le « [morinom](#) » d'une personne transgenre.
- Nous avons revu notre manuel de procédures internes pour le personnel qui s'occupe des plaintes afin de nous assurer qu'il soit inclusif et accessible. Par exemple, nous avons ajouté des pratiques exemplaires quand il n'est pas clair quelle est l'autorité compétente pour traiter une plainte. De plus, ce manuel permet de s'assurer que notre approche est semblable à celle préconisée par le « [principe de Jordan](#) » lorsqu'une plainte concerne la prestation de services à des enfants des Premières Nations.
- L'année dernière, nous avons travaillé avec une entreprise externe pour veiller à ce que les [formulaire de plainte](#) concernant les droits de la personne mis en ligne dans notre site Web soient accessibles. Avant de réviser ces formulaires, nous avons également consulté plusieurs personnes en situation de handicap qui utilisent diverses technologies d'assistance.
- Nous révisons actuellement nos modèles de plaintes concernant les droits de la personne et nos communications par courriel pour nous assurer qu'ils sont inclusifs, accessibles et rédigés dans un langage clair. Par exemple, nous utilisons le logiciel de langage clair « [Visible Threads Writer](#) » [en anglais seulement] pour obtenir la meilleure lisibilité possible.
- Notre Unité sur l'accessibilité conçoit une base de données d'inspection qui offrira une interface accessible aux membres du personnel. L'accessibilité de la base de données sera confirmée par des essais auprès des utilisatrices et utilisateurs. Plus précisément, l'Unité sur l'accessibilité consultera les détentrices et détenteurs de droits et les entités réglementées concernant la conception de son processus de plaintes et ses principaux outils.
- Nous continuons de permettre aux employeurs de demander que les rapports de vérification ou d'inspection leur soient transmis dans un média substitut.

Données désagrégées

La Commission reconnaît l'importance de l'analyse des données pour dégager des tendances et des constantes. Cette analyse éclaire notre processus décisionnel et améliore la manière dont nous servons les personnes qui utilisent notre système.

- Au cours de l'année écoulée, nous avons lancé le projet de remplacement de notre système de gestion des dossiers. Nous comptons lancer le nouveau système en 2025-2026, ce qui nous permettra de faire un meilleur suivi du traitement des plaintes et d'améliorer nos capacités en matière de rapports. Il nous aidera à détecter les lacunes, les obstacles et les faiblesses de notre processus. Nous pourrions ainsi créer des services plus inclusifs et plus accessibles.
- En mars 2023, nous avons lancé une stratégie intégrée de collecte de données axée sur des données démographiques désagrégées concernant les personnes qui utilisent nos services. Un sondage sur les données démographiques est désormais lié au nouveau formulaire de plainte élargi en ligne. Nous porterons ensuite attention à la collecte de données démographiques sur les personnes qui utilisent les méthodes traditionnelles pour communiquer avec la Commission (comme la poste).
- Nous analysons des façons de bâtir un système interne de collecte de données qui permettra d'obtenir des données précises en temps opportun sur les ressources humaines afin de surveiller les tendances et de les comparer avec d'autres données disponibles.
- Nous mettons au point un cadre de surveillance conjoint relativement au rôle de la Commission à titre d'organisme de surveillance de la mise en œuvre de la CRDPH et de concert avec la défenseure fédérale du logement. Ce cadre de surveillance vise à surveiller la réalisation progressive du droit à un logement adéquat pour les personnes en situation de handicap au Canada. Il prévoit l'utilisation des résultats des analyses de données désagrégées pour mettre en lumière les écarts dans les données et pour évaluer les progrès accomplis relativement à cet important volet des droits de la personne.

Mesures d'adaptation nécessaires

L'accès à la justice étant une priorité, nous nous engageons à veiller à ce que toute personne au Canada puisse participer pleinement à notre processus de plaintes autant que possible.

- 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 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 2024.
- L'année dernière, nous avons reçu divers types de demandes d'adaptation de la part de personnes à différentes étapes de notre processus de plaintes. Par exemple, nous avons coordonné des services de traduction lorsque la demande n'était ni en anglais ni en français, y compris des demandes en ASL et LSQ.

- 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 médiatrices et médiateurs. 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.

Formation

Nous avons continué à favoriser la sensibilisation à l'accessibilité par des événements axés sur l'inclusion des personnes en situation de handicap.

- Pour marquer la [Journée internationale des personnes handicapées](#), le 2 décembre 2022, la Commission a organisé une présentation donnée par Lorin MacDonald, championne primée de l'inclusion, de la diversité, de l'équité et de l'accessibilité. Cette avocate spécialisée dans les droits de la personne est une experte en matière de handicap et une défenseure de l'accessibilité depuis plus de 30 ans.
- Durant la [Semaine nationale de l'accessibilité](#) en mai 2023, la Commission a donné à son personnel une formation portant sur l'histoire et la jurisprudence relatives au handicap. Intitulée « L'histoire du handicap et la justice pour les personnes handicapées : de la pitié à la rébellion et à la fierté », cette formation couvrait des sujets comme les types et caractéristiques de handicaps, l'évolution du langage, les stéréotypes, l'institutionnalisation, l'eugénisme et les mouvements en faveur des droits de la personne et de la justice.
- Les membres de notre Unité sur l'accessibilité ont défini leurs besoins en formation dans le cadre de leurs plans de formation. Leurs plans de formation intègrent également l'apprentissage et le perfectionnement dans la prestation de services et de programmes. Par exemple, les préjugés inconscients, le droit relatif aux handicaps et aux droits de la personne, la formation des personnes chargées des inspections et des enquêtes.
- Le personnel chargé des plaintes relatives aux droits de la personne a été formé à l'utilisation d'un lecteur d'écran permettant d'avoir un accès non visuel à des documents informatiques appelé [Non-Visual Desktop Access](#) (NVDA) [en anglais seulement], et a reçu de la formation sur la manière d'aborder les parties pour répondre à leurs besoins en matière d'adaptation et d'accès.
- Nous étudions la possibilité d'offrir une formation aux inspectrices et inspecteurs qui ont reçu d'autres types de formation. Par exemple, il pourrait s'agir des lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web et d'un exposé sur l'inclusion des personnes en situation de handicap destiné au personnel de la Commission.

Transport

La Commission canadienne des droits de la personne ne fournit pas de services de transport au public.

Consultations

La Loi canadienne sur l'accessibilité oblige la Commission à consulter les personnes handicapées lors de la préparation de ses rapports d'étape. Nous avons mené des consultations pour notre premier rapport d'étape sur le principe du « Rien sans nous ».

Sujets abordés pendant les consultations

Dans le cadre de nos consultations, nous avons demandé aux participantes et participants de nous parler de leurs expériences concernant leurs interactions avec la Commission ou leur travail à la Commission. Nous avons invité ces personnes à nous parler du type d'interactions qu'elles ont eues et des obstacles qu'elles ont rencontrés. Nous les avons également invitées à nous faire des suggestions sur la manière dont nous pouvons nous améliorer davantage.

Période choisie pour les consultations

À l'automne 2023, nous avons demandé la rétroaction des membres de notre personnel en situation de handicap et ayant une expérience vécue, d'autres personnes en situation de handicap et d'organisations leur venant en aide.

Personnes et organisations consultées

Nous avons invité de nombreuses personnes et organisations à participer à nos consultations. Elles offrent une vision transversale du handicap et de la défense de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion. Les organisations concernées à qui nous avons demandé leurs commentaires sont les suivantes :

- Arch Disability Law Centre
- Alliance for Equality of Blind Canadians
- British Columbia Aboriginal Network on Disability Society (BCANDS)
- Association des Sourds du Canada
- Canadian Alliance on Race and Disability (CARD)
- Alliance canadienne de l'autisme
- Conseil canadien des aveugles
- Association canadienne pour la santé mentale (nationale)
- Canadian National Society of the Deaf-Blind, Inc.
- INCA – Institut national canadien pour les aveugles
- Conseil des Canadiens avec déficiences
- Accès Troubles de la Communication Canada
- Conseil canadien de la réadaptation et du Travail
- Réseau canadien des femmes handicapées (RAFH Canada)
- Eviance

- Utilisateurs de chiens-guides du Canada
- National Coalition of People who use Guide and Service Dogs in Canada
- NEADS – National Education Association of Disabled Students
- Réalise Canada
- Lésions médullaires Canada
- Inclusion Canada
- Association des malentendants canadiens
- Sans barrière Canada
- Centre canadien pour la diversité et l'inclusion
- Transports accessibles pour tous
- ASE Community Foundation pour des Canadiens noirs Handicapés
- Ontario English Catholic Teachers Association
- Hauser & Associates Ltd.
- Réseau des personnes en situation de handicap, Santé Canada
- Mosaic
- Make a Difference Through Inclusion Ltd. (MADTI)

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

Méthodologie de nos consultations

La Commission a veillé à ce que les consultations soient inclusives et accessibles. Les consultations sur le premier rapport d'étape concernant le plan sur l'accessibilité de la Commission se sont déroulées en deux étapes. Tout d'abord, 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. Nous avons invité les personnes intéressées à nous faire part de leurs commentaires par courriel. Nous avons proposé la possibilité d'organiser des réunions virtuelles individuelles pour faciliter l'accessibilité.

Deuxièmement, nous avons consulté notre personnel. Parmi les personnes qui nous ont parlé, certaines sont en situation de handicap, d'autres sont racisées et d'autres appartiennent à d'autres groupes méritant l'équité. Nous avons invité tous les membres du personnel à participer à des discussions de groupe virtuelles, en soulignant l'importance d'entendre les points de vue des membres du personnel ayant une expérience vécue et de leurs alliés. Les membres du personnel ont également eu la possibilité de soumettre des commentaires écrits. Nous avons 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.

Conclusions de nos consultations

Lors de nos consultations, les participantes et participants nous ont fait part des points importants suivants :

- Sensibiliser à l'accessibilité, particulièrement en ce qui concerne les handicaps non visibles, et promouvoir notre travail en matière d'accessibilité;
- Communiquer les pratiques exemplaires sur l'organisation de réunions et d'événements accessibles et analyser les moyens d'harmoniser notre approche;
- Créer des documents accessibles et assurer la formation continue de tous les membres du personnel;
- Poursuivre les discussions sur la croissance avec les membres du personnel et analyser les moyens de soutenir leur développement et leur progression de carrière;
- Favoriser l'accessibilité et l'inclusion dans l'environnement de travail hybride;
- Tirer parti de la technologie, des outils et du renouvellement des sites Web pour améliorer l'accessibilité;
- Montrer l'exemple et s'efforcer d'être une organisation accessible et inclusive;
- Créer des espaces sûrs et modéliser des comportements de leadership inclusifs au travail;
- Trouver d'autres moyens de recueillir des rétroactions auprès des membres du personnel en situation de handicap et de créer des liens avec ces personnes, comme par la création d'un comité ou réseau de consultation;
- Chercher des moyens de recueillir des rétroactions, même anonymes, plus souvent, de différentes façons (réunions ou commentaires écrits);
- Assurer la flexibilité de notre approche en matière d'adaptation, dans la mesure du possible, afin d'aider les personnes qui utilisent notre système de plaintes à vivre une expérience sans obstacles;
- Concevoir des systèmes, des plateformes, des outils et des processus connexes en tenant compte de l'expérience des personnes qui les utilisent afin de prévoir et de prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap, particulièrement la communauté des personnes aveugles;
- Collaborer avec les partenaires du domaine des droits de la personne dans toutes les sphères de compétence afin d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes en situation de handicap, par exemple en harmonisant les approches et les définitions relatives aux chiens d'assistance.

Le plan sur l'accessibilité de la Commission définit des mesures à prendre pour améliorer nos systèmes, nos processus, nos outils et nos supports afin d'éliminer et de prévenir les obstacles. Ces mesures comprennent, par exemple, une attention particulière à la formation.

L'engagement continu en faveur de ces priorités et de ces mesures nous aidera à répondre aux questions soulevées lors de nos consultations. Nous avons également dégagé des possibilités d'aller plus loin à l'avenir, en nous appuyant sur les conclusions de nos consultations ([Principales possibilités](#)).

Rétroaction

La Commission comprend le rôle essentiel que jouent les personnes handicapées, les membres de son personnel et les personnes qui utilisent ses services dans sa quête en vue de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles en matière d'accessibilité.

Dans le cadre de son plan sur l'accessibilité, la Commission a mis en place un processus de rétroaction qui permet aux particuliers de faire part de leurs commentaires et de leurs idées. La Commission consulte régulièrement la communauté des personnes handicapées et les intervenantes et intervenants sur ses activités et reçoit ainsi une rétroaction directe.

En 2023, la Commission a reçu une rétroaction concernant le langage inclusif utilisé dans ses rapports et communications. La rétroaction soulignait l'importance d'utiliser une terminologie inclusive et d'éviter des termes tels que « la vision de la Commission » et « ce que nous avons entendu ». En outre, la question du langage inclusif a été discutée avec le comité directeur interne sur l'accessibilité de la Commission. Une formation a également été dispensée à tous les membres du personnel en février 2023 concernant le [capacitisme \(ou discrimination fondée sur la capacité\)](#), qui met l'accent sur l'importance d'un langage inclusif.

Principales possibilités

Cette section fournit plus de détails sur les principales possibilités que la Commission a relevées et qu'elle analyse dans le cadre de l'élaboration, de la mise en œuvre ou de la mise à jour de son plan sur l'accessibilité.

- En 2023, la Commission a nommé une personne au poste de directeur de l'inclusion, de la diversité, de l'équité, de l'accessibilité et de la lutte contre le racisme. La création de ce nouveau rôle spécialisé offre une occasion unique d'aligner l'approche de la Commission sur les questions d'accessibilité, de diversité et d'inclusion. La Commission a également créé le poste de conseiller spécial sur l'accessibilité, chargé de diriger la mise en œuvre de l'accessibilité.
- La création de nouveaux rôles spécialisés offre également à la Commission l'occasion d'examiner sa structure de gouvernance interne en matière d'accessibilité et d'inclusion. Cela permettra de renforcer la responsabilité et la viabilité à long terme et de soutenir l'intégration des priorités en matière d'accessibilité.
- Nous avons déterminé qu'il était possible d'améliorer la promotion interne et externe de nos activités relatives à l'accessibilité. Il est également possible de poursuivre les efforts de sensibilisation au handicap auprès de tous les membres du personnel.
- La Commission continue de mettre l'accent sur la modernisation afin d'améliorer l'expérience des personnes qui utilisent ses outils, plateformes et services. Dans cette optique, il est possible d'étudier les moyens de rationaliser la manière dont nous recueillons et analysons la rétroaction relative à l'accessibilité. En cherchant de nouvelles solutions de collecte de données, il est possible de promouvoir plus souvent notre mécanisme de rétroaction et de raffiner davantage la façon dont nous recueillons les commentaires des membres du personnel.
- Nous continuons à faire attention à la « fatigue de la consultation » au sein de la communauté des intervenantes et intervenants et nous cherchons des moyens d'assurer une participation significative sans surcharger la communauté. Nous analysons aussi d'autres façons de créer des liens avec les membres de notre personnel en situation de handicap et de consulter ces personnes à l'interne.
- La Commission accueille les membres du personnel de retour au bureau et met en œuvre une approche hybride. L'expérience du personnel continuera d'être au centre des préoccupations tout au long de la transition. Pour faire preuve de flexibilité dans notre approche, nous avons intérêt à comprendre que l'accessibilité n'est pas une solution unique, à solliciter une rétroaction continue et à mobiliser notre personnel pour la recherche de solutions.