

VERS UN CANADA EXEMPT D'OBSTACLES

Rapport annuel 2022 du commissaire fédéral à l'accessibilité
au ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre
et de l'Inclusion des personnes en situation de handicap



Commission canadienne des droits de la personne

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

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

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

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

N° de catalogue : HR2-15F-PDF

ISSN : 2817-4615

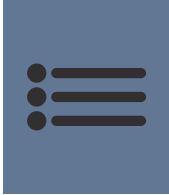


Table des matières

Message du commissaire	1
-------------------------------------	----------

La Loi canadienne sur l'accessibilité.....	4
---------------------------------------------------	----------

Nos activités à ce jour.....	5
-------------------------------------	----------

Développement d'outils et de ressources	5
Renseignements	5
Outils d'autoévaluation de la conformité	6
Mon portail accessibilité	6
Promotion, contrôle et mise en œuvre de la conformité.....	7
Promotion de la conformité	7
Surveillance de la conformité.....	8
Conformité aux exigences de la Loi.....	9
Mise en place de notre processus de traitement des plaintes	9
Collaboration avec nos partenaires	10
Demandes de renseignements	10
Sensibilisation et mobilisation.....	10
Inspection des premiers plans sur l'accessibilité	11

Nos obligations de production de rapports	12
--------------------------------------------------------	-----------

Avis	12
Activités d'inspection	12
Ordres et procès-verbaux.....	12
Plaintes	13
Plans de mesures correctives.....	13
Problèmes d'accessibilité systémiques ou émergents.....	14



Message du commissaire

À titre de commissaire fédéral à l'accessibilité au Canada, je suis heureux de vous présenter mon premier rapport annuel.

Après avoir eu l'honneur d'être nommé commissaire à l'accessibilité du Canada en mai 2022, j'ai eu la chance de joindre et de diriger une équipe brillante et dévouée au sein de l'Unité de l'accessibilité, ici à la Commission canadienne des droits de la personne. La dernière année fut riche et productive en ce qui concerne la mise en œuvre de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA).

La LCA est entrée en vigueur en juillet 2019. Cet événement important et historique est le résultat de nombreuses années d'action militante soutenue de la part de milliers de personnes handicapées du Canada, de leurs familles et de leurs alliées et alliés. La LCA reconnaît que les principes des droits de la personne ne seront jamais réalisés pour les personnes handicapées tant que les obstacles physiques, sociaux, économiques et comportementaux ne seront pas éliminés. Elle appuie l'intervention des personnes handicapées, individuellement et collectivement, en exigeant qu'elles soient incluses et consultées tout au long du processus. Qu'il s'agisse de permettre aux personnes handicapées d'élaborer des normes et des règlements, de fournir des commentaires ou de prendre la place qui leur revient sur les lieux de travail et dans les communautés (qui seront bientôt accessibles), la LCA cherche à leur donner les moyens de participer comme elles l'entendent, à leur manière unique.

Les principes suivants guident mon mandat en tant que commissaire à l'accessibilité : promotion de la conformité à la LCA et au Règlement canadien sur l'accessibilité; prise des mesures nécessaires pour appliquer la loi; réception et règlement des plaintes pour non-respect de la LCA; reddition de comptes au Ministre concernant mes activités.

Comme vous le lirez dans le présent rapport, mon équipe a travaillé fort pour jeter les bases de la mise en œuvre complète de cette loi. Cependant, nous ne faisons pas ce travail important en solo au Canada. Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres organismes qui mettent en œuvre la LCA et son règlement, notamment l'Office des transports du Canada (OTC), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral (CRTESPF), Normes d'accessibilité Canada (NAC) et bien d'autres organisations publiques et privées et organismes à but non lucratif qui s'engagent à faire du Canada un pays exempt d'obstacles. J'ai également la responsabilité de collaborer étroitement avec la dirigeante principale de l'accessibilité pour appuyer son rôle de surveillance.

Après l'entrée en vigueur de la première série de règlements en 2021, mon équipe a entrepris des inspections et des évaluations pour vérifier si les organisations se conformaient à leurs obligations réglementaires. Notre objectif est d'entreprendre des évaluations qui examineront minutieusement la première série de plans sur l'accessibilité et de pousser les organisations à porter attention à la qualité de leur plan :

- Est-ce que le plan sur l'accessibilité représente un plan d'action réaliste qui pourra être évalué?
- Est-ce que le plan reconnaît les obstacles et définit les étapes et les échéanciers pour les éliminer?
- A-t-on consulté les personnes handicapées au moment d'élaborer le plan?
- Les personnes handicapées seront-elles en mesure de fournir des commentaires?
- Au sein de l'organisation, qui est responsable de l'atteinte des résultats?

Je suis heureux de signaler que nos résultats préliminaires sont généralement positifs. Nous avons constaté un niveau élevé de conformité de la part des organisations sous réglementation fédérale. Dans certains cas, nous avons décelé des domaines qui doivent être renforcés. Jusqu'à présent, les organisations sous réglementation fédérale ont accepté nos commentaires sur leur conformité. Je tiens à exprimer ma gratitude à la Division de la conformité et de l'application de la loi, au sein de la Commission, pour son professionnalisme et son dévouement à l'égard de ce travail.

En ce qui concerne les plaintes, mon bureau collabore avec le CRTC, l'OTC, la CRTESPF et la Direction générale des services des plaintes au sein de la Commission pour veiller à ce que les plaintes déposées par les membres du public soient acheminées au bon endroit. Notre Division des plaintes en matière d'accessibilité et des règlements a réalisé un travail initial remarquable en mettant au point un processus de traitement des plaintes uniformisé. Au cours des prochains mois, nous entreprendrons des consultations auprès des intervenants pour vérifier si les ébauches que nous avons rédigées répondent aux besoins et aux attentes des gens. En fin de compte, le processus de traitement des plaintes prévu par la LCA ne devrait pas être simplement un autre mécanisme de règlement des différends en matière de droits de la personne, mais plutôt un moyen ciblé d'assurer le respect de la LCA et du Règlement canadien sur l'accessibilité et d'offrir des recours efficaces en cas de préjudice.

En tant que commissaire à l'accessibilité, je dispose de pouvoirs procéduraux uniques en vertu de la LCA pour examiner les plaintes et contraindre des témoins à comparaître devant moi. L'objectif est de garantir un processus de traitement des plaintes compréhensible, équitable, rapide et efficace. Dès les premières consultations sur la LCA, les intervenantes et intervenants ont clairement dit ne pas vouloir de procédures compliquées et lourdes. Ces gens nous ont demandé de mettre l'accent sur un mécanisme de règlement anticipé des plaintes, dans le but d'obtenir des résultats concrets. Mon rôle en tant que commissaire consiste également à aider les organisations sous réglementation fédérale à comprendre leurs obligations en vertu de la LCA et du Règlement, ainsi que la manière dont mon Bureau interprétera et appliquera la loi. Les personnes handicapées doivent être en mesure de comprendre notre approche en matière d'application de la loi, ainsi que leurs droits et responsabilités si elles choisissent de nous transmettre une plainte en vertu de la LCA. L'accès à la justice repose sur une compréhension commune des rôles et responsabilités respectifs, des limites et du potentiel des dispositions législatives, et sur la garantie que les processus sont équitables, rapides et adaptés aux expériences des personnes qui les utilisent.

Il est important de rappeler que la LCA est un cadre. Elle établit un mécanisme par lequel les normes d'accessibilité peuvent être élaborées. Elle définit les modalités d'application des règlements. Elle définit les conséquences pour les organisations des secteurs public et privé qui ne respectent pas leurs obligations légales. Les mécanismes d'application de la LCA la distinguent des autres lois sur l'accessibilité au Canada.

Pour que la LCA soit efficace, il faut des règlements supplémentaires. Des règlements qui exigent des changements substantiels à l'environnement bâti, à la façon dont les biens et services sont fournis et à la façon dont les services de transport et de radiodiffusion sont assurés. Des normes qui éliminent les obstacles à l'emploi, à la communication, aux plateformes numériques et autres doivent suivre. Dans le cas contraire, on se souviendra de la LCA simplement comme un ensemble de principes ambitieux qui n'a pas permis de vraiment changer les choses.

Après une année productive, j'ai maintenant hâte de poursuivre mes activités de sensibilisation. Il est très encourageant de rencontrer des personnes qui travaillent chaque jour pour faire progresser l'accessibilité sur leur lieu de travail et dans leur communauté. Je continue à apprendre de chaque rencontre et je suis toujours à l'affût des occasions de collaborer aussi bien avec les groupes communautaires qu'avec les organisations des secteurs public et privé.

Nous sommes à un moment où il y a des possibilités. L'accent est mis sur l'accessibilité et la volonté d'éliminer les obstacles handicapants. Nous devons absolument saisir cette occasion, dans l'intérêt des personnes handicapées et de la société canadienne dans son ensemble. La voie à suivre pour faire du Canada un pays exempt d'obstacles nécessitera un effort collectif. Je suis très honoré de pouvoir faire ma part pour conduire la marche vers la pleine accessibilité au Canada.

Cordialement,

Michael Gottheil

COMMISSAIRE FÉDÉRAL À L'ACCESSIBILITÉ

COMMISSION CANADIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE



La Loi canadienne sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) est une loi fédérale qui vise à reconnaître et à éliminer les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées et à en prévenir de nouveaux. Elle s'applique aux organisations des secteurs privé et public sous réglementation fédérale, ainsi qu'aux institutions parlementaires.

La LCA adopte une nouvelle approche à l'égard de l'accessibilité. Au lieu d'attendre que les personnes handicapées demandent l'élimination des obstacles, les organisations doivent travailler de manière proactive pour reconnaître et éliminer les obstacles et en prévenir de nouveaux. En vertu de la LCA, les organisations sous réglementation fédérale doivent :

- consulter les personnes handicapées
- publier des plans sur l'accessibilité indiquant comment elles reconnaissent, éliminent et préviennent les obstacles
- mettre en place des moyens de recevoir des commentaires sur l'accessibilité et d'y répondre
- publier des rapports d'étape sur l'avancement de leurs plans sur l'accessibilité

Les organisations doivent également aviser le commissaire à l'accessibilité lorsqu'elles publient leurs plans, leurs descriptions du processus de rétroaction et leurs rapports d'étape.

La première version du Règlement canadien sur l'accessibilité est entrée en vigueur en décembre 2021.



Nos activités à ce jour

L'Unité de l'accessibilité de la Commission concentre ses activités dans les domaines prioritaires suivants :

- Développement d'outils et de ressources pour les organisations sous réglementation fédérale
- Promotion de la conformité et développement d'une stratégie d'inspection des organisations sous réglementation fédérale pour vérifier leur conformité au Règlement canadien sur l'accessibilité
- Mise en place d'un processus pour traiter les plaintes concernant l'accessibilité
- Prise de contact et relations avec des ayants droit, des intervenantes et intervenants et des organisations partenaires qui sont également responsables de la mise en œuvre de la LCA
- Inspection des premiers plans sur l'accessibilité et des processus de rétroaction de diverses organisations sous réglementation fédérale

Développement d'outils et de ressources

L'Unité de l'accessibilité de la Commission fournit des renseignements et des sources d'informations pour aider les organisations à comprendre leurs responsabilités en vertu de la LCA. Nous avons donc conçu une série d'outils et de sources d'informations pour expliquer les exigences de la LCA et aider les organisations à savoir ce qu'elles doivent faire pour respecter leurs obligations réglementaires.

Renseignements

Pour expliquer et diffuser des renseignements sur la LCA et le Règlement canadien sur l'accessibilité, l'Unité de l'accessibilité de la Commission utilise, comme principale plateforme, la section «Loi canadienne sur l'accessibilité» du site Web de la Commission. Le site fournit des renseignements clairs et concis sur les exigences et les délais que les organisations doivent respecter, ainsi que sur les conditions d'applications en fonction des diverses organisations. Le site comprend également des renseignements sur la façon d'aviser le commissaire à l'accessibilité, sur l'accès aux outils d'autoévaluation volontaires et sur notre approche en matière d'application de la loi.

En 2021, l'Unité de l'accessibilité de la Commission a produit deux vidéos portant sur la LCA :

- une vidéo d'animation de trois minutes destinée au grand public, expliquant la LCA et l'importance de l'accessibilité
- une vidéo de onze minutes destinée au personnel de la Commission, expliquant les principes de la LCA et les manières de les appliquer

Ces vidéos se sont révélées des ressources précieuses pour la sensibilisation et l'orientation à l'intérieur et à l'extérieur de la Commission.

Outils d'autoévaluation de la conformité

Deux des principales exigences de la LCA sont que les organisations doivent préparer et mettre à jour des plans sur l'accessibilité et mettre en place un processus de rétroaction. La création d'un plan sur l'accessibilité initial à partir de zéro peut être difficile pour toute organisation, grande ou petite. Le Règlement canadien sur l'accessibilité fixe des critères particuliers concernant la manière dont les plans sur l'accessibilité et les descriptions du processus de rétroaction doivent être publiés et ce qu'ils doivent inclure.

L'Unité de l'accessibilité a créé une série d'outils d'autoévaluation de la conformité en ligne pour aider les organisations durant ce processus. Les outils sont conçus pour aider les organisations à créer leurs plans sur l'accessibilité et leurs processus de rétroaction en conformité avec la LCA et son Règlement.

Il existe quatre outils d'autoévaluation, un pour chacun des quatre groupes d'organisations réglementées désignées par la LCA :

- organisations sous réglementation qui exploitent une entreprise de radiodiffusion
- organisations sous réglementation qui sont des entreprises canadiennes et fournisseurs de services de télécommunication
- organisations sous réglementation fédérale dans le réseau des transports
- autres organisations sous réglementation fédérale

Mon portail accessibilité

En vertu de la LCA, les organisations doivent aviser le commissaire à l'accessibilité dans les 48 heures suivant la publication de leurs plans sur l'accessibilité, de leurs descriptions du processus de rétroaction et de leurs rapports d'étape. Afin de faciliter la réception et le traitement de ces notifications, la Commission a développé une plateforme en ligne appelée Mon portail accessibilité. Le portail est conçu pour aider les organisations à remplir leurs obligations concernant les avis à transmettre.

Grâce au portail, une organisation peut :

- créer son profil organisationnel
- échanger en toute sécurité des renseignements avec le commissaire à l'accessibilité
- aviser le commissaire à l'accessibilité de la publication de ses plans sur l'accessibilité, de la description de son processus de rétroaction et des rapports d'étape
- recevoir la confirmation que sa notification a été reçue et suivre l'état de ses notifications

Bien que nous n'en soyons qu'aux premières étapes du processus de conformité, le portail a déjà servi à créer 182 profils organisationnels et à transmettre 136 notifications.

Promotion, contrôle et mise en œuvre de la conformité

Le commissaire à l'accessibilité est responsable de :

- promouvoir la conformité à la LCA
- surveiller les organisations sous réglementation fédérale pour vérifier si elles respectent leurs obligations en matière d'accessibilité
- prendre des mesures d'application de la loi pour aider les organisations à se conformer
- recevoir et examiner les plaintes déposées en vertu de la LCA et prendre des décisions à leur égard

Promotion de la conformité

L'objectif de l'Unité de l'accessibilité de la Commission est de promouvoir la conformité et d'encourager les organisations à prendre des mesures proactives pour reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité et en prévenir de nouveaux. Nous recueillons et analysons des données et des renseignements afin de déceler les pratiques prometteuses et les difficultés, ainsi que les tendances et problèmes systémiques et émergents.

Parmi ses premières priorités, le commissaire à l'accessibilité a fait passer le message que les organisations devaient commencer à préparer leurs plans sur l'accessibilité pour respecter la première date limite qui approchait à grands pas. Le message du commissaire est diffusé sur la page d'accueil du site Web consacré à la Loi canadienne sur l'accessibilité, ainsi que sur les différentes plateformes de médias sociaux de la Commission.

Afin d'élargir encore la portée du message du commissaire, L'Unité de l'accessibilité a lancé une campagne de courriels ciblant les organisations des secteurs public et privé pour leur rappeler la date limite à respecter dans leur cas pour publier leurs plans respectifs. La première lettre a été envoyée à environ 150 organisations du secteur public pour leur rappeler la date limite du 31 décembre 2022. La seconde lettre a été envoyée à environ 1 780 organisations du secteur privé, avec un rappel que la date limite dans leur cas était le 1er juin de 2023 ou de 2024. L'Unité a également envoyé une version papier de cette lettre à 3 800 autres organisations.

Les lettres abordaient les principes de la LCA, ainsi que les responsabilités et les échéanciers à respecter par les organisations. Elles indiquaient aussi aux organisations comment joindre l'Unité de l'accessibilité pour obtenir de l'aide et de plus amples renseignements.

Surveillance de la conformité

Le rôle de l'Unité de l'accessibilité en matière de surveillance de la conformité et d'application de la loi évoluera au fil du temps, à mesure que de nouveaux règlements seront adoptés et que le programme sera adapté en fonction de ces responsabilités accrues. Puisque nous entamons les premières phases de ce nouveau programme fédéral, nous nous attachons à promouvoir la conformité et à vérifier si les organisations assument leurs responsabilités initiales prévues dans le Règlement en ce qui concerne les plans sur l'accessibilité et les processus de rétroaction.

Afin d'éclairer les efforts actuels et futurs de surveillance de la conformité, l'Unité de l'accessibilité élabore une stratégie d'inspection fondée sur le risque. Cette approche de la planification des inspections nous aidera à décider :

- quelles organisations inspecter
- à quel moment mener nos inspections
- sur quels aspects centrer nos inspections

Les inspections peuvent être menées virtuellement ou sur place, ou une combinaison des deux méthodes. Par exemple, le commissaire peut inspecter le site Web d'une organisation pour vérifier si elle a publié son plan sur l'accessibilité d'une manière conforme aux exigences du Règlement canadien sur l'accessibilité.

Nous tenons compte d'autres facteurs à mesure que nous mettons au point notre stratégie d'inspection :

- les questions ou tendances émergentes
- les nouvelles exigences réglementaires
- les plans d'inspection de nos partenaires aussi responsables de la mise en œuvre de la loi
- la participation de parties externes disposant d'une expertise technique pertinente (p. ex. des experts en accessibilité du Web) et de personnes handicapées (p. ex. celles qui ont une expérience vécue ou qui peuvent participer à des inspections techniques particulières)

Dans le cadre de ce processus, l'Unité de l'accessibilité recueillera et analysera des données et rendra compte de la manière dont les organisations se conforment au Règlement. Nous pourrions déceler des secteurs d'activité qui font preuve de leadership grâce à des pratiques novatrices, ou d'autres qui peinent à remplir leurs obligations. En recueillant ces données, nous pourrions cerner les lacunes et faire rapport sur les domaines qui doivent être améliorés.

Les organisations gouvernementales fédérales avaient jusqu'au 31 décembre 2022 pour publier leurs premiers plans sur l'accessibilité. Par conséquent, l'Unité de l'accessibilité commence tout juste à évaluer si ce premier groupe d'organisations a rempli ses obligations.

Conformité aux exigences de la Loi

Si la promotion de la conformité est un élément clé de tout programme de conformité et d'application de la loi, la LCA prévoit des mécanismes d'application de la loi qui peuvent être utilisés lorsque les organismes ne respectent pas leurs obligations. La LCA prévoit une approche graduelle et proportionnée de l'application de la loi. Alors que nous continuons à vérifier le respect des exigences réglementaires, notre stratégie évoluera pour garantir que nos efforts de promotion de la conformité sont efficaces et que les organismes prennent au sérieux leurs responsabilités en vue de faire des changements satisfaisants.

Nous avons entrepris d'évaluer les outils disponibles permettant d'assurer la conformité aux exigences de la Loi et nous sommes en train d'élaborer une stratégie qui nous permettra de savoir quels outils d'application utiliser, en tenant compte de la gravité des infractions et des risques qu'elles présentent pour les personnes en situation de handicap. Les outils permettant d'assurer le respect de la Loi sont notamment les suivants :

- les ordres de production, de conformité et d'inspection
- les procès-verbaux (assortis d'avertissements ou de sanctions administratives pécuniaires)
- les transactions pour remplacer la totalité ou une partie d'une sanction en échange de la conformité et d'investissements dans l'accessibilité
- les plans de mesures correctives qui définissent les mesures et les échéanciers pour remédier à la non-conformité

Dans les années à venir, notre stratégie de conformité évoluera au fur et à mesure de l'adoption de nouveaux règlements.

Mise en place de notre processus de traitement des plaintes

À l'heure actuelle, le commissaire ne traite que les plaintes concernant les préjudices subis par les personnes parce que les organisations sous réglementation fédérale n'ont pas respecté leurs obligations en matière de plans sur l'accessibilité, de processus de rétroaction et de rapports d'étape. Des règlements à venir élargiront le champ d'action du commissaire en ce qui concerne le traitement des plaintes.

La Commission est en train de mettre au point un processus de traitement des plaintes portant sur l'accessibilité. Dans un premier temps, nous mettons en place un processus de traitement des plaintes dénonçant des infractions au Règlement. Le processus de traitement des plaintes comprendra un règlement anticipé et de médiation, des enquêtes et l'arbitrage.

Le processus reflétera notre partenariat de collaboration avec l'Office des transports du Canada (OTC), le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) et la Commission des relations de travail et de l'emploi dans le secteur public fédéral (CRTESPF). L'objectif est de mettre en place un processus d'orientation efficace et transparent afin de garantir que les plaintes sont dirigées vers l'organisation appropriée.

Collaboration avec nos partenaires

De nombreuses personnes et organisations fédérales collaborent à la mise en œuvre de la LCA. La collaboration entre ces partenaires est essentielle à la réussite de sa mise en œuvre.

Jusqu'à présent, trois règlements ont été adoptés en vertu de la LCA. La surveillance de la conformité est assurée par trois organisations différentes :

- le Règlement canadien sur l'accessibilité, appliqué par le commissaire à l'accessibilité
- le Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles, appliqué par l'Office du Transport du Canada
- le Règlement concernant les exigences en matière de rapports sur l'accessibilité du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), appliqué par le CRTC

La Commission continue de travailler avec ces partenaires, ainsi qu'avec Emploi et Développement social Canada (EDSC), pour harmoniser nos politiques et nos pratiques en matière d'accessibilité. Nous avons participé aux consultations sur ces règlements menées par EDSC et nous continuons à travailler ensemble pour élaborer des lignes directrices et d'orientations.

Demandes de renseignements

L'Unité de l'accessibilité reçoit un nombre croissant de questions du public sur la LCA et ses exigences, et y répond. Les organisations cherchent à mieux comprendre leurs responsabilités.

Dans la dernière année, nous avons reçu 203 demandes de renseignements de la part d'organisations et y avons répondu. Nous avons reçu la majorité d'entre elles dans les mois précédant la date limite que les organisations gouvernementales fédérales devaient respecter pour se conformer à la LCA.

Sensibilisation et mobilisation

L'Unité de l'accessibilité a mené de nombreuses activités visant à sensibiliser les organisations concernées, à établir des relations et à recueillir des renseignements nécessaires à notre processus de planification et de communication de rapports. Nous collaborons étroitement avec d'autres organisations gouvernementales fédérales qui ont des responsabilités en vertu de la LCA afin de partager des renseignements sur les priorités et d'harmoniser nos efforts de sensibilisation.

Depuis le début de son mandat en mai 2022, le commissaire à l'accessibilité et les membres de son Unité ont rencontré plus de 50 organisations de l'ensemble de la communauté des personnes handicapées, ainsi que plusieurs organisations représentant de grandes organisations sous réglementation fédérale, comme le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique (BAFP) et l'Association des Employeurs des transports et des communications de régie fédérale (ETCOF).

Le commissaire à l'accessibilité a participé à plusieurs événements avec la dirigeante principale de l'accessibilité et le président-directeur général de Normes d'accessibilité Canada afin de tirer parti des possibilités de sensibilisation et de mettre en commun des renseignements, des bonnes pratiques et des ressources.

Le commissaire à l'accessibilité a également utilisé sa plateforme pour s'exprimer lors de nombreux événements tout au long de l'année, qu'il s'agisse de conférences, de discussions informelles ou de débats universitaires. En mai 2022, il a participé en tant que panéliste au Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap organisé par EDSC. Le débat s'est concentré sur la conception inclusive. Le commissaire à l'accessibilité a fait part de ses réflexions sur la manière dont la LCA et le Règlement canadien sur l'accessibilité contribueront à faire évoluer la culture de l'accessibilité, afin qu'on cesse de s'en préoccuper après coup de manière à ce que l'accessibilité et l'inclusion deviennent des piliers à part entière de la création des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures. En novembre 2022, le commissaire à l'accessibilité a participé à la conférence du British Columbia Indigenous Disability Network à Victoria, en Colombie-Britannique.

Inspection des premiers plans sur l'accessibilité

Les plans sur l'accessibilité expliquent comment les organisations sous réglementation fédérale reconnaissent et éliminent les obstacles existants dans leurs politiques, programmes, pratiques et services, et préviennent de nouveaux obstacles.

La LCA et son Règlement exigent que les plans sur l'accessibilité contiennent des renseignements sur les points suivants :

- comment contacter l'organisation
- comment l'organisation a consulté les personnes handicapées
- comment l'organisation a reconnu les obstacles dans ses politiques, ses programmes, ses pratiques et ses services dans des domaines tels que l'emploi et la communication, comment elle prévoit les éliminer et comment elle prévoit prévenir de nouveaux obstacles

De nombreuses personnes handicapées sont membres d'autres groupes méritant l'équité – notamment les femmes, les Autochtones, les groupes racisés et les communautés 2ELGBTQI+. Par conséquent, les organisations doivent également prendre en compte les obstacles particuliers que doivent affronter les personnes issues de diverses communautés et ayant des expériences vécues différentes. Les organisations doivent veiller à ne pas exclure certaines personnes handicapées comme conséquence de leur incapacité à valoriser la diversité dans son sens le plus large.



Nos obligations de production de rapports

La LCA exige du commissaire à l'accessibilité qu'il produise des rapports faisant état des activités suivantes :

- les inspections effectuées
- les ordres donnés (ordres exigeant qu'une organisation sous réglementation fédérale rende disponible tout document ou ordres de mettre fin à une infraction à la LCA)
- les procès-verbaux émis
- les plaintes déposées
- les renseignements exigés en vertu des règlements
- les observations sur les problèmes d'accessibilité systémiques ou émergents

La première date limite pour que les organisations gouvernementales fédérales publient leurs plans sur l'accessibilité et leur description du processus de rétroaction était le 31 décembre 2022. Par conséquent, l'Unité de l'accessibilité n'a commencé que récemment à mener des activités d'inspection.

Les renseignements suivants sont à jour au **31 mars 2023**.

Avis

- 136 organisations du gouvernement fédéral ont informé le commissaire à l'accessibilité de la publication de leurs plans sur l'accessibilité et de leurs processus de rétroaction.
- 182 organisations gouvernementales fédérales ont créé un profil dans Mon portail accessibilité. La majorité d'entre elles ont informé le commissaire en utilisant le portail. Le commissaire encourage vivement toutes les organisations à utiliser le portail.

Activités d'inspection

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

- Avis relatifs aux plans sur l'accessibilité = 136
- Avis relatifs aux descriptions du processus de rétroaction = 136
- Publication des plans sur l'accessibilité = 136
- Publication des descriptions du processus de rétroaction = 136
- Inspections des plans sur l'accessibilité = 21
- Inspections des descriptions du processus de rétroaction = 21

Ordres et procès-verbaux

Aucun ordre n'a été donné et aucun procès-verbal n'a été émis.

Plaintes

À l'heure actuelle, le commissaire à l'accessibilité ne traite que les plaintes concernant les préjudices subis par les personnes comme conséquence du fait que les organisations sous réglementation fédérale n'ont pas respecté leurs obligations en matière de plans sur l'accessibilité, de processus de rétroaction et de rapports d'étape.

Au 31 mars 2023, aucune plainte n'avait été déposée devant le commissaire à l'accessibilité.

Plans de mesures correctives

Au total, 27 plans de mesures correctives ont été entrepris avec des organisations qui n'ont pas avisé le commissaire à l'accessibilité de la publication de leur plan sur l'accessibilité et de la description de leur processus de rétroaction. Ces plans de mesures correctives définissent les mesures et les échéanciers pour remédier à la non-conformité.

Problèmes d'accessibilité systémiques ou émergents

Étant donné que la mise en œuvre de la LCA s'échelonne dans le temps et que seulement un petit nombre d'organisations sous réglementation fédérale sont actuellement tenues de se conformer au Règlement, il est trop tôt pour souligner des problèmes d'accessibilité systémiques ou émergents dans le présent rapport. Toutefois, le commissaire à l'accessibilité a commencé à analyser les plans sur l'accessibilité et les descriptions du processus de rétroaction qui ont été publiés. Ainsi, il a pu formuler les observations préliminaires suivantes :

- De nombreuses organisations sous réglementation fédérale ont principalement consulté leur propre personnel.
- De nombreuses organisations sous réglementation fédérale ont souligné l'importance de la formation à l'accessibilité.
- Certaines organisations sous réglementation fédérale ont publié de manière proactive leurs plans sur l'accessibilité au moyen de médias substituts.
- Certaines organisations sous réglementations fédérales ont publié des résumés de leurs plans en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).
- De nombreuses organisations sous réglementation fédérale n'ont pas utilisé les rubriques prescrites par le Règlement, ce qui peut rendre les plans sur l'accessibilité plus difficiles à suivre.
- De nombreux plans indiquent des objectifs pour améliorer l'accessibilité au lieu de reconnaître clairement des obstacles.
- De nombreux processus de rétroaction comprennent des normes de service pour l'envoi d'un accusé de réception et désignent un poste de la haute direction qui aura la responsabilité de recevoir la rétroaction des personnes handicapées.