



Plan d'accessibilité
2023-2025
de Postes Canada



Table des matières

Renseignements généraux	5
Coordonnées	6
À propos de Postes Canada	6
Résumé	7
Énoncé sur l'accessibilité	7
Stratégie sur l'accessibilité	8
Politique en matière d'accessibilité	8
Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada	8
Budget et ressources	8
Portée du Plan d'accessibilité	9
Modèle social du handicap et langage inclusif	9
Consultations	10
Comité consultatif sur l'accessibilité	11
Groupe-ressource d'employés pour personnes vivant avec un handicap	11
Sondage sur l'accessibilité	11
Organisations consultées	12
Conception du sondage	12
Données démographiques des participantes et participants	13
Comment les commentaires ont-ils été pris en compte?	14
Emploi	15
Obstacles à l'emploi	16
Priorités recommandées	16
Politiques et pratiques liées à l'emploi	16
Mesures prises ou en cours	18
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi	21

Environnement bâti	22
Obstacles dans l'environnement bâti	23
Priorités recommandées	23
Mesures prises ou en cours	24
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles dans l'environnement bâti	25
Technologies de l'information et des communications	26
Obstacles en matière de TIC	27
Priorités recommandées	27
Mesures prises ou en cours	27
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en matière de TIC	29
Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	30
Obstacles en matière de communications	31
Priorités recommandées	31
Politiques et pratiques liées aux communications	32
Mesures prises ou en cours	32
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en matière de communications	33
Acquisition de biens, de services et d'installations	34
Obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations	35
Priorités recommandées	35
Politiques et pratiques liées à l'acquisition de biens, de services et d'installations	35
Mesures prises ou en cours	35
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations	37

Conception et prestation de programmes et de services	38
Obstacles à la conception et à la prestation de programmes et de services	39
Priorités recommandées	39
Politiques et pratiques liées à la conception et à la prestation de programmes et de services	39
Politique sur le service à la clientèle	39
Protocole sur les animaux d'assistance	40
Mesures prises ou en cours	41
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles dans la conception et la prestation de programmes et de services	42
Transport	43
Commandites et engagement communautaire	44
Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes vivant avec un handicap	45
Occasions d'emploi d'été pour les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap	45
Mouvement The Valuable 500	45
Glossaire	46





Renseignements généraux

Coordonnées

Pour demander une copie du Plan d'accessibilité ou du [Procédé de rétroaction](#) de Postes Canada dans un autre format, ou pour faire des commentaires sur l'accessibilité à Postes Canada, veuillez communiquer avec le Directeur, Accessibilité.

Adresse postale :

Directeur, Accessibilité
Postes Canada
2701, promenade Riverside, bureau N0940E
Ottawa (Ontario) K1A 0B1

Numéro de téléphone : 1 866 607-6301 (numéro sans frais)

Extérieur du Canada : 1 416 979-3033

Téléscripteur (ATS) : 1 800 267-2797

Courriel :

accessibilite@postescanada.ca

Formulaire Web :

postescanada.ca

Clavardage virtuel :

postescanada.ca

À propos de Postes Canada

Postes Canada aide les gens à établir des liens et les entreprises à joindre leurs clients, et contribue ainsi à bâtir un Canada plus fort. À titre de société d'État fédérale, elle est responsable de la collecte, de la transmission et de la distribution de lettres, de colis, de publications et de fonds. Le système postal permet l'envoi et la réception du courrier au Canada, et sa transmission en provenance et à destination de 192 pays.

Postes Canada compte plus de 68 000 employées et employés à temps plein et à temps partiel et elle dessert 17 millions d'adresses dans les régions urbaines, rurales et éloignées du Canada. Elle exploite également le plus vaste réseau de vente au détail au Canada, lequel compte près de 6 000 bureaux de poste au pays.

Dans le cadre de notre raison d'être et de notre plan de transformation, Porteurs d'un Canada plus fort, nous plaçons les Canadiennes et les Canadiens au cœur de tout ce que nous faisons. Ce plan reconnaît qu'ils veulent un service postal qui aborde sa responsabilité envers le pays au-delà des services fiables et rapides qui leur sont offerts. Par conséquent, en plus de nous engager à offrir un service sur lequel toute la population peut compter, notre plan de transformation nous engage à faire preuve d'une responsabilité sociale qui reflète les valeurs communes de la population canadienne. Il nous engage également à faire ce qu'il faut pour notre personnel, qui mérite un milieu de travail sécuritaire, juste et respectueux.

Résumé

L'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040, grâce à des efforts proactifs pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiennes et les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. La Loi est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Postes Canada, qui est présente dans de nombreuses collectivités partout au pays, a la responsabilité d'offrir des programmes et des services accessibles sur lesquels la population canadienne peut compter. Reconnaître et assumer cette responsabilité cadre avec notre plan de transformation, *Porteurs d'un Canada plus fort*, qui témoigne de notre volonté de montrer l'exemple en rendant le pays plus fort et plus inclusif.

Nous avons consulté la population, et plus particulièrement les personnes vivant avec un handicap, et nous avons tenu compte de leurs commentaires pour nous assurer que notre Plan d'accessibilité répond à leurs besoins.

Nous avons appris que les Canadiennes et les Canadiens se heurtent à des obstacles lorsqu'ils ne sont pas en mesure d'accéder aux bureaux de poste et aux boîtes aux lettres ou lorsqu'ils ne peuvent pas communiquer avec nous, utiliser nos services, accéder à de l'information ou faire une demande pour travailler chez nous.

Le présent Plan d'accessibilité décrit nos réalisations à ce jour et les mesures que Postes Canada prendra entre 2023 et 2025. Nous cernerons, éliminerons et préviendrons les obstacles dans les domaines suivants : emploi, environnement bâti, technologies de l'information et de la communication, communications, acquisition de biens, de services et d'installations, et conception et prestation de programmes et de services.

Nous examinerons le Plan chaque année et nous le mettrons à jour tous les trois ans. Nous publierons des rapports d'étape dans l'intervalle et intégrerons les commentaires que nous recevrons sur notre plan et sur toute question d'accessibilité à Postes Canada.

Énoncé sur l'accessibilité

Environ 6,2 millions de Canadiennes et de Canadiens, soit environ une personne sur cinq, vivent avec au moins un handicap. À mesure que la population vieillit, le nombre de personnes vivant avec un handicap augmente. Nous nous engageons à être plus accessibles et inclusifs pour notre clientèle et notre personnel; c'est l'une des façons dont nous visons prendre les devants sur les enjeux sociaux.

En 2018, Postes Canada a créé une équipe responsable de l'accessibilité, qui collabore avec d'autres secteurs d'activité en offrant des conseils et en dirigeant des initiatives d'accessibilité tout en intégrant ce facteur à la prise de décisions à l'échelle de la Société, y compris l'élaboration de politiques et de programmes.

Notre objectif est d'être une société d'État inclusive et un chef de file reconnu en matière d'accessibilité. Nous voulons nous assurer que tout le monde peut accéder à nos programmes et à nos services et attirer et retenir les meilleurs talents qui reflètent la diversité de la population canadienne.

Stratégie sur l'accessibilité

En 2019, nous avons commencé à élaborer une [Stratégie sur l'accessibilité](#) qui s'harmonise avec les priorités de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Notre objectif était d'adopter une approche proactive afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles et d'intégrer des améliorations en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société pour la clientèle et le personnel. Voici les quatre piliers de la stratégie :

- Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif;
- Faire le bonheur de nos clients;
- Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle;
- Trouver des occasions d'affaires inclusives.

Le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration a approuvé la stratégie en avril 2020. La stratégie a été lancée publiquement le 31 mai 2021 pendant la Semaine nationale de l'accessibilité. La planification et l'exécution sont en cours.

Politique en matière d'accessibilité

Nous élaborons une politique en matière d'accessibilité qui permettra d'assurer son application uniforme et qui s'appliquera aux quatre domaines prioritaires de la Stratégie sur l'accessibilité. Notre objectif est que cette politique soit approuvée par le Conseil d'administration d'ici 2024.

Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada

En 2018, Postes Canada a créé un [Comité consultatif sur l'accessibilité](#). Ce groupe externe d'intervenants et d'experts en matière d'invalidité et de vieillissement comprend des personnes de partout au pays ayant une expérience vécue. Les membres sont sélectionnés en fonction de leurs connaissances et de leur expérience en matière d'élaboration de politiques, d'engagement communautaire et de sensibilisation. Le Comité fournit des commentaires et des conseils sur notre Stratégie sur l'accessibilité et sur divers aspects de nos programmes et services.

Budget et ressources

En 2018, Postes Canada a établi un plan sur 10 ans afin de financer une combinaison de projets d'investissements et de programmes visant à améliorer l'accessibilité pour chaque pilier de la [Stratégie sur l'accessibilité](#) (énumérés ci-dessus).

Les projets comprennent des dépenses en immobilisations pour rendre les bureaux de poste et les immeubles accessibles. Les améliorations apportées au programme comprennent l'accessibilité numérique et l'élaboration de politiques, de pratiques et de programmes pour s'assurer que la Société élimine les obstacles pour le personnel et la clientèle et fait la promotion de pratiques commerciales inclusives. Le plan d'investissement est examiné chaque année afin de nous assurer que nous réservons suffisamment de fonds pour intégrer l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise.

Portée du Plan d'accessibilité

Ce plan d'accessibilité décrit les politiques, les programmes, les pratiques de Postes Canada, ainsi que nos initiatives visant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles dans six domaines prioritaires :



l'emploi



l'environnement bâti (immeubles et espaces publics)



les technologies de l'information et de la communication



les communications, autres que les technologies de l'information et des communications



l'acquisition de biens, de services et d'installations



la conception et la prestation de programmes et de services

Modèle social du handicap et langage inclusif

Selon le modèle social du handicap, il faut distinguer la déficience (limitation fonctionnelle) du handicap, celui-ci étant causé par des obstacles dans la société plutôt que par la déficience d'une personne. Le modèle social met l'accent sur l'élimination des obstacles afin de permettre une participation pleine et égale des personnes ayant une déficience.

Pour mettre l'accent sur le fait que le handicap est causé par des obstacles, le modèle social utilise le langage centré sur l'identité, comme « personnes handicapées », pour désigner un groupe diversifié de personnes ayant des déficiences qui partagent l'expérience du préjudice et de la discrimination.

Cela est différent du langage centré sur la personne (quand on parle de « personne ayant une limitation fonctionnelle » ou « personne vivant avec un handicap » utilisé pour mettre l'accent sur la personne plutôt que sur le handicap).

Il est important de reconnaître la différence entre le langage centré sur la personne et le langage centré sur l'identité, et de reconnaître que les préférences varient au sein de la communauté des personnes vivant avec un handicap. Bien que nous adoptions une approche fondée sur le modèle social pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles, nous utilisons principalement le langage centré sur la personne dans ce plan d'accessibilité, car il est largement accepté et utilisé au Canada.



Consultations

Dans l'esprit du principe « Rien sur nous sans nous », nous avons mené une série de consultations auprès des personnes vivant avec un handicap et du public pour nous aider à élaborer ce plan d'accessibilité. Les consultations nous ont aidés à cerner les obstacles existants et à établir l'ordre de priorité des mesures à prendre pour éliminer et prévenir les obstacles en fonction des commentaires obtenus.

Comité consultatif sur l'accessibilité

Le 25 novembre 2021, Postes Canada a échangé avec les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité lors d'une réunion virtuelle. Une ébauche du Plan d'accessibilité de Postes Canada et du sondage avait été transmise aux membres du Comité un mois avant la réunion afin de leur donner le temps d'examiner les documents et de fournir des commentaires constructifs.

Les consultations ont pris la forme d'une table ronde et de groupes de discussion afin de cerner les obstacles actuels au sein de Postes Canada dans les six domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui concernent Postes Canada. Les membres du Comité ont formulé des commentaires sur les mesures indiquées dans notre aperçu du plan et proposé des recommandations pour rendre notre sondage plus accessible.

Groupe-ressource d'employés pour personnes vivant avec un handicap

Nous avons tenu deux séances de consultation virtuelle avec le groupe-ressource d'employés pour personnes vivant avec un handicap de Postes Canada les 30 novembre et 12 décembre 2021. Ce groupe propose un forum où les employés sont à l'aise d'échanger au sujet de leurs expériences et discutent des possibilités d'améliorer l'inclusion des personnes vivant avec un handicap à Postes Canada. Au cours de l'étape du projet pilote, le groupe était composé de 12 membres provenant de tout le Canada et de toutes les unités de négociation.

Nous leur avons communiqué les grandes lignes du Plan d'accessibilité et avons tenu une table ronde sur les obstacles auxquels fait face le personnel vivant avec handicap à Postes Canada et sur la façon dont nous pourrions améliorer la conception et la prestation des programmes et des services.

Sondage sur l'accessibilité

Afin de consulter plus largement les personnes vivant avec un handicap partout au Canada et le public, un sondage de 10 minutes a été diffusé par les moyens suivants :

- plateformes de médias sociaux de Postes Canada (LinkedIn et sur X, anciennement Twitter);
- courriel (avec un lien pour répondre au sondage en ligne) envoyé aux membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada afin qu'ils le transmettent à leurs organisations et réseaux;
- courrier postal (avec la possibilité de répondre au sondage par la poste, par téléphone et en ligne) envoyé à 2 500 clients inscrits au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison de Postes Canada;
- liens envoyés aux intervenants externes dans le cadre d'initiatives de sensibilisation;
- discussion en ligne avec des personnes vivant avec un handicap, organisée par l'entreprise de recherche et de marketing, Phase 5.

Les liens qui ont été envoyés par courriel comprenaient des renseignements sur les personnes à contacter pour obtenir le sondage dans un autre format. Le sondage, mené en français et en anglais, s'est déroulé pendant cinq semaines, soit du 25 janvier au 28 février 2022. À la suite de son lancement, des problèmes d'accessibilité liés au sondage en ligne ont été repérés. En réponse, une version plus adaptée aux lecteurs d'écran a été mise à disposition.

Organisations consultées

Par l'entremise de partenaires externes, y compris les membres du Comité consultatif sur l'accessibilité, nous avons invité les organisations suivantes à remplir et à partager notre sondage sur l'accessibilité :

- British Columbia Aboriginal Network on Disability Society (BCANDS)
- C.A.R.P.
- INCA
- Hôpital Holland Bloorview Kids Rehabilitation
- La Marche des dix sous du Canada
- Société canadienne de la sclérose en plaques
- Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS)
- Neil Squire Society
- Personnes d'abord du Canada
- Programme Research, Education Accessibility and Design (READ) de l'Université Carleton
- Fondation Rick Hansen

Conception du sondage

Le sondage comprenait une liste des mesures que Postes Canada peut prendre pour chacun des six domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, soit : 1) l'emploi, 2) l'environnement bâti, 3) les technologies de l'information et de la communication, 4) les communications, autres que les technologies de l'information et des communications, 5) l'acquisition de biens, de services et d'installations, et 6) la conception et la prestation de programmes et de services.

Pour chaque domaine prioritaire, on a demandé aux participantes et participants d'évaluer l'importance de chaque mesure pour accroître l'accessibilité. Nous avons également demandé de suggérer des façons dont Postes Canada pouvait améliorer l'accessibilité.

Données démographiques des participantes et participants



Le sondage a été mené auprès de **1 226** Canadiennes et Canadiens d'au moins 18 ans.

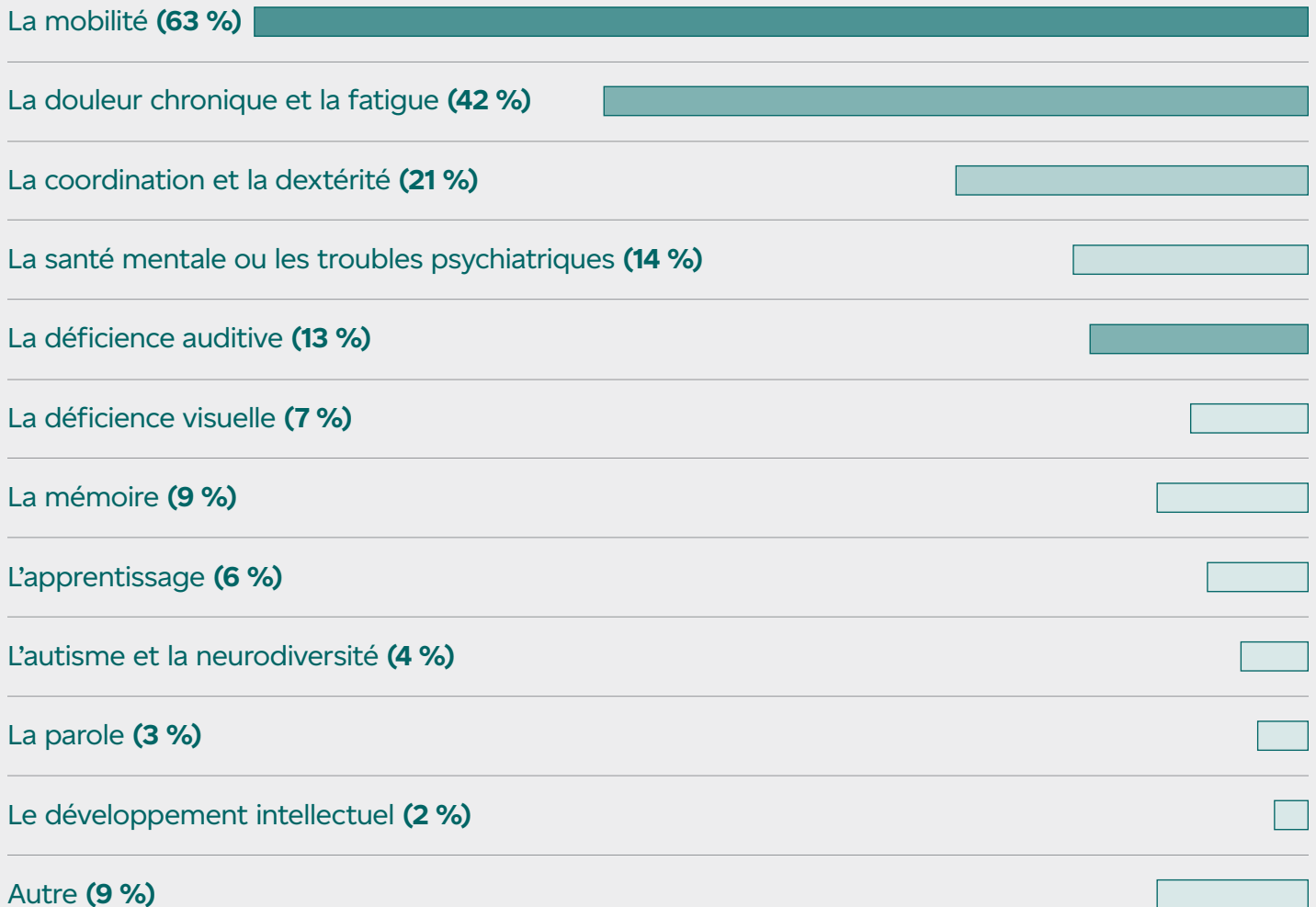


Dont **613** personnes vivant avec un handicap.



Les autres personnes se sont identifiées comme des aidants de personnes vivant avec un handicap, ou comme des personnes travaillant ou faisant du bénévolat pour un groupe qui protège les droits des personnes vivant avec un handicap, ou encore comme des citoyennes ou citoyens intéressés.

La nature du handicap des personnes sondées comprenait :



Les participantes et participants étaient représentatifs de la population diversifiée du Canada et comprenaient des membres des Premières Nations, des Métis, des Autochtones, des membres d'un groupe ethnoculturel ou d'une minorité visible, des membres de la communauté LGBTQ+ et des membres d'une communauté de langue officielle en situation minoritaire.

Les régions urbaines, suburbaines et rurales et les petites villes étaient également représentées, tout comme la Colombie-Britannique, les Prairies, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut, la région de l'Atlantique, l'Ontario et le Québec, ces deux dernières provinces étant les plus représentées (avec, respectivement, 39 % et 24 %).

Comment les commentaires ont-ils été pris en compte?

Nous avons utilisé les commentaires tirés des consultations et du sondage pour élaborer le plan d'accessibilité. Ils nous ont aidés à cerner les obstacles dans chacun des six domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* qui s'appliquent à Postes Canada, et à établir l'ordre de priorité des mesures à prendre pour éliminer et prévenir ces obstacles. Les commentaires sur les consultations sont compris dans ce plan pour chaque domaine prioritaire sous les titres : 1. Obstacles et 2. Priorités recommandées.

Nous avons également cerné les obstacles soulevés par le personnel de Postes Canada qui travaille dans les fonctions administratives en ce qui a trait aux six domaines prioritaires pertinents mentionnés dans la Loi.



Emploi

Postes Canada s'est engagée à favoriser un milieu de travail équitable, respectueux et accueillant où chaque personne est bienvenue et a des chances égales, où la diversité est valorisée et célébrée et où nous travaillons ensemble pour éliminer les obstacles et promouvoir l'accessibilité.

Nous sommes déterminés à adopter des pratiques inclusives qui permettront à nos employées et employés d'apporter leur contribution au sein de l'entreprise. Nous nous engageons à embaucher des personnes vivant avec un handicap afin d'attirer, de former et de maintenir en poste un personnel diversifié qui est représentatif de la disponibilité sur le marché du travail canadien.

Obstacles à l'emploi

- Les mesures d'adaptation en milieu de travail sont réactives. Il incombe au personnel de défendre ses intérêts.
- Le procédé de demande de mesures d'adaptation en milieu de travail n'est pas clair ni uniforme à l'échelle de la Société.
- La stigmatisation entourant le handicap peut empêcher les gens de s'auto-identifier et, par le fait même, de recevoir un soutien et des mesures d'adaptation adéquats.
- Les obstacles au processus de recrutement et d'embauche comprennent le manque de clarté pour les candidates et les candidats, le personnel chargé du recrutement et les responsables de l'embauche quant aux types de mesures d'adaptation offertes aux personnes vivant avec un handicap qui postulent, passent des entrevues et effectuent des tests pour les emplois à Postes Canada.
- Les candidates et les candidats n'ont pas toujours une vue d'ensemble de ce que suppose un emploi, ce qui fait qu'il est parfois difficile de savoir quelles mesures d'adaptation leur seraient nécessaires.
- Il y a un manque général de sensibilisation parmi le personnel et les responsables de l'embauche au sujet de l'invalidité et de la façon de créer un processus de recrutement, d'embauche et de maintien en poste plus accessible.
- Les gestionnaires et la direction de diverses fonctions doivent reconnaître et communiquer l'importance de l'inclusion et de l'accessibilité des personnes vivant avec un handicap.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Offrir un programme de sensibilisation aux personnes vivant avec un handicap à tout le personnel afin de réduire les stéréotypes négatifs à l'égard de ces personnes.
- S'assurer que les personnes vivant avec un handicap bénéficient des mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour postuler à des emplois à Postes Canada.
- S'assurer que les personnes vivant avec un handicap bénéficient des mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour faire leur travail à Postes Canada.

Politiques et pratiques liées à l'emploi

- La Politique sur l'égalité en matière d'emploi a été établie en 2018. Cette politique s'applique à toutes les personnes travaillant à Postes Canada dans tous les emplacements où la Société exerce ses activités. Cela comprend les employées et employés à temps plein, à temps partiel, occasionnels et nommés pour une période déterminée. La politique régit tous les aspects relatifs à l'emploi, y compris l'embauche, l'affectation, les promotions, la rémunération, les mesures disciplinaires, la cessation d'emploi ainsi que l'accès aux avantages sociaux et à la formation.

- L'objectif de cette politique est de rendre le milieu de travail aussi inclusif que possible et exempt de discrimination dans les possibilités et les pratiques d'emploi. Elle veille également à ce que Postes Canada dispose de mécanismes efficaces pour répondre aux besoins individuels en matière de mesures d'adaptation des effectifs actuels et potentiels.
- La Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et la Pratique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ont été approuvées en 2018. Ils énoncent l'engagement de Postes Canada à mettre en place des mesures d'adaptation raisonnables, dans la mesure où cela n'impose aucune contrainte excessive, pour les employés et employées actuels et éventuels qui ont un besoin fondé sur l'un des motifs de distinction illicite énoncés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, afin d'éliminer les obstacles entravant leur entière participation au milieu de travail.
- Postes Canada cherche à répondre de façon rapide, efficace, confidentielle et respectueuse à toutes les demandes de mesure d'adaptation en milieu de travail. Nous voulons nous assurer que toutes et tous peuvent utiliser de façon efficace et efficiente leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience pour contribuer au rendement, à la production et à la prestation de services de l'organisation. Cela comprend la possibilité de participer, sans discrimination, à des activités liées au travail et à d'autres activités menées dans un contexte professionnel.
- Les Mesures d'adaptation pour les membres du personnel sourds, devenus sourds ou malentendants ont été approuvées en 2010. Nous offrons des mesures d'adaptation aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes qui se heurtent à des obstacles les empêchant de participer pleinement et d'avoir accès à l'égalité des chances en milieu de travail. La Pratique donne au personnel et aux chefs d'équipe des renseignements sur le mode de communication privilégié, le recours à des interprètes, les appareils fonctionnels et les modifications apportées au milieu de travail.



Mesures prises ou en cours

- En 2020, la [Stratégie sur l'accessibilité](#) de Postes Canada a été approuvée par le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration. L'objectif de la stratégie est d'adopter une approche proactive pour intégrer les améliorations en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société, tant pour la clientèle que pour le personnel. Elle repose sur quatre grands piliers :

1. Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif;
2. Faire le bonheur de nos clients;
3. Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle;
4. Trouver des occasions d'affaires inclusives.

La mise en œuvre de la stratégie est en cours. Un plan d'action sur cinq ans, élaboré en 2021, comprend des initiatives pour chacun des quatre piliers. Ces initiatives sont comprises dans le présent Plan d'accessibilité dans le domaine prioritaire pertinent.

- En plus de la Stratégie sur l'accessibilité, nous avons élaboré un plan d'action et une stratégie sur cinq ans sur l'équité et la diversité en 2021. Ils comprennent 40 mesures que Postes Canada prendra et mettent l'accent sur la lutte contre l'oppression et la discrimination dans les groupes en quête d'équité, y compris les obstacles à la participation des personnes vivant avec un handicap.
- Pour sensibiliser davantage le personnel au handicap et à l'accessibilité, nous avons lancé une page Web interne sur l'accessibilité en 2021. Il s'agit d'un emplacement central pour les outils et les ressources sur l'accessibilité, avec des renseignements sur le langage inclusif, les principes universels de conception, une foire aux questions, la création d'un environnement de travail inclusif et la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- En 2020, les pages Web « Carrières » sur le site postescanada.ca ont été révisées afin de déterminer les points à améliorer dans la communication de notre engagement à l'égard de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. Nous avons par la suite déterminé la nécessité d'effectuer une vérification complète du procédé de recrutement et de maintien en poste.
- Un examen interne de la formation actuelle du personnel a été effectué afin de cerner les lacunes en matière de formation et de perfectionnement liées à l'équité, à la diversité et à l'inclusion. Après cet examen, l'équipe Accessibilité a déterminé qu'il était nécessaire d'élaborer une formation de sensibilisation au handicap et à l'accessibilité pour tous les membres du personnel, ainsi qu'une formation ciblée pour les responsables de l'embauche et les chefs d'équipe.
- Dans le cadre de notre plan global visant à accroître la sensibilisation à l'égard des personnes ayant un handicap et à créer un effectif inclusif, nous avons mis au point la formation initiale pour les responsables du recrutement et de l'embauche dans les régions. Cette formation comprend des modules sur la compréhension du handicap et l'élimination des stéréotypes et des mythes; l'étiquette liée au handicap qui renforce le respect et la dignité; et des conseils sur le langage inclusif et la façon d'intégrer des pratiques accessibles dans le processus de recrutement.

- En collaboration avec la Commission canadienne des droits de la personne, nous avons élaboré des mesures en matière d'équité pour mettre en œuvre un processus d'embauche préférentielle; ce processus permet d'accorder la priorité au recrutement de candidates et de candidats sous-représentés, comme les personnes vivant avec un handicap, dans les régions où le taux de recrutement des membres de ces groupes désignés est nettement en deçà de la disponibilité sur le marché du travail canadien. Des objectifs d'équité en matière d'emploi pluriannuels ont été établis en 2020 afin d'accroître la représentation des personnes vivant avec un handicap. Les cibles sont les suivantes :

4,4 %

en 2021

6,8 %

en 2022

6,9 %

en 2023

7,1 %

en 2024

7,2 %

en 2025

- En 2021, trois nouveaux postes de conseiller régional ont été créés afin de travailler avec des organisations dirigées par des personnes vivant avec un handicap pour recruter des personnes vivant avec un handicap et nous aider à atteindre nos objectifs d'équité en matière d'emploi.
- Un groupe-ressource d'employés pour personnes vivant avec un handicap à l'échelle nationale a été mis à l'essai et lancé en 2021. Comptant 12 membres (personnes vivant avec un handicap, alliées et alliés, et représentantes et représentants syndicaux) de partout au Canada, ce groupe s'efforce de cerner les obstacles à l'emploi à Postes Canada et d'élaborer des initiatives visant à éliminer ces obstacles et à promouvoir une plus grande sensibilisation à l'accessibilité. Le projet pilote s'est prolongé jusqu'en 2022, l'objectif étant d'ouvrir le groupe à un plus grand nombre de personnes en 2022-2023.
- En 2020, nous avons formé un Comité national mixte sur l'équité et la diversité avec une représentation de la direction de toutes les unités de négociation. Les membres du Comité se rencontrent tous les mois dans le but d'apporter des changements significatifs au milieu de travail. Le Comité se concentre sur l'éducation, les procédés, les politiques et les programmes, et contribue à faire progresser les initiatives en matière d'équité et de diversité à Postes Canada.
- Reconnaissant les obstacles qui empêchent les personnes vivant avec un handicap d'obtenir un emploi, nous avons établi un partenariat avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS) en 2020 afin de créer des possibilités d'emploi d'été rémunéré pour des étudiantes et étudiants vivant avec un handicap. Une offre d'emploi a été alors créée en 2021 pour encourager les candidatures et contribuer ainsi à la diversité à Postes Canada. Cinq personnes en 2021 et sept en 2022 ont ainsi accédé à un emploi d'été à Postes Canada.
- Une formation sur les préjugés inconscients a été offerte à plus de 500 personnes (membres de la haute direction et spécialistes des Ressources humaines) en 2020, et on prévoit la proposer à l'ensemble des chefs d'équipe. La formation comprenait du contenu sur la sensibilisation et les outils de soutien, la création d'une trousse d'outils sur l'espace sécuritaire pour favoriser une plus grande inclusivité, et la promotion d'une adresse courriel réservée à la diversité pour soulever les problèmes d'équité, de diversité et d'inclusion en toute confidentialité.



- Une stratégie conjointe de recensement sur l'équité a été élaborée avec tous les agents négociateurs afin d'encourager les employées et les employés à déclarer leur appartenance à l'un des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi, comme les personnes vivant avec un handicap. Une campagne annuelle a été lancée en avril 2021, qui comprenait un envoi destiné au personnel, un lien vers une vidéo mettant en vedette des employées et des employés de Postes Canada faisant la promotion du recensement sur l'équité, une lettre conjointe avec les agents négociateurs, une foire aux questions, et des aides à la discussion pour les chefs d'équipe avec des effectifs sans adresse courriel de la Société.
- On a créé une icône de la diversité en 2020 pour accroître la visibilité des candidates et candidats issus de la diversité sur les échelles de relève afin de développer et de favoriser les possibilités de carrière parmi les quatre groupes de l'équité en matière d'emploi.
- Postes Canada reconnaît l'importance de surmonter les obstacles d'un point de vue intersectionnel. En 2022, nous avons publié une Charte contre le racisme et la discrimination qui confirme notre engagement à favoriser un milieu de travail sûr et inclusif exempt de racisme ou de discrimination. La présente Charte témoigne de notre tolérance zéro à l'égard de toutes les formes de racisme et de discrimination. Elle s'applique aux motifs de racisme envers les Asiatiques, les Noirs et les Autochtones, aux motifs antisémites, homophobes, islamophobes, transphobes et sexistes, à la discrimination envers les personnes vivant avec un handicap ou à tout motif illicite indiqué dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- Afin de souligner la Semaine nationale de l'accessibilité en 2022, nous avons créé un diaporama de timbres sur les personnes vivant avec un handicap afin de décrire les progrès réalisés vers un Canada exempt d'obstacles et de renforcer l'inclusion des personnes vivant avec un handicap en tant que valeur partagée par la population canadienne. Le diaporama a été transmis à notre personnel ainsi qu'au public par l'entremise des médias sociaux. Les timbres soulignaient les réalisations, l'innovation et le leadership : les premiers Jeux paralympiques de 1976, les chiens-guides, des inventions, des athlètes, un musicien et la cause de la santé mentale.

Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi

- Pour remédier au manque de sensibilisation à l'égard du handicap et de l'accessibilité, Postes Canada élaborera une formation pour tout le personnel, y compris une formation ciblée pour les responsables de l'embauche. Des personnes vivant avec un handicap participeront à l'élaboration de cette formation. Les séances comprendront du contenu sur les sujets suivants : capacitisme, prévalence du handicap, importance de l'accessibilité, façon d'interagir avec les personnes vivant avec un handicap, façon de promouvoir l'accessibilité en milieu de travail et façon de s'assurer que les personnes vivant avec un handicap qui pourraient avoir besoin de mesures d'adaptation reçoivent les outils et le soutien nécessaires pour faire leur travail. La planification commencera en 2022, et la mise en œuvre commencera au début de 2024.
- La page Web interne sur l'accessibilité sera mise à jour avec des nouvelles et des événements. Nous ajouterons des outils et des ressources, y compris des lignes directrices et des meilleures pratiques sur la façon de promouvoir l'accessibilité dans l'ensemble des fonctions administratives.
- Une campagne annuelle arrimée à la Semaine nationale de l'accessibilité sera élaborée afin de sensibiliser à l'inclusion des personnes vivant avec un handicap et à l'importance de l'accessibilité. L'engagement comprendra des activités en personne et virtuelles, des histoires mettant en vedette des employées et des employés vivant avec un handicap de Postes Canada, des mises à jour sur l'accessibilité affichées sur la page Web interne sur l'accessibilité, des conférences et d'autres communications et activités.
- En 2022, nous avons fait appel à une expertise externe pour effectuer deux vérifications exhaustives 1) de notre procédé de recrutement et de maintien en poste de bout en bout et 2) de notre procédé de mesures d'adaptation pour les personnes vivant avec un handicap. Ces vérifications comprendront un examen des politiques et des pratiques, y compris la Politique sur l'égalité en matière d'emploi, la Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et la Pratique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ainsi que les Mesures d'adaptation pour les membres du personnel sourds, devenus sourds ou malentendants. Ces vérifications, qui comprendront des comparaisons avec d'autres employeurs et des recommandations d'améliorations, nous aideront à adopter les meilleures pratiques.
- Nous examinerons ces recommandations et commencerons à mettre en œuvre les améliorations par phases à compter de 2023. Nos objectifs sont de nous assurer que le procédé de recrutement et de maintien en poste de bout en bout est inclusif et que le procédé de mesures d'adaptation pour les personnes vivant avec un handicap répond adéquatement aux besoins, y compris en ce qui concerne son accessibilité et sa facilité d'utilisation.
- Les équipes Accessibilité et Équité, diversité et inclusion, ainsi que celles des Ressources humaines et chargées de la gestion des cas d'invalidité continueront à collaborer afin de soutenir la Stratégie sur l'accessibilité et la Stratégie sur l'équité et la diversité de la Société grâce à un plan de recrutement et de maintien en poste inclusif et à des initiatives ciblées visant à accroître la représentation des personnes vivant avec un handicap. Notre objectif est de travailler ensemble pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi à Postes Canada au moyen de réunions interfonctionnelles et d'examen des procédés existants.



Environnement bâti

En tant que plus grande société d'État au Canada, Postes Canada a une empreinte physique importante avec près de 6 000 bureaux de poste, 473 postes de facteurs et 21 établissements de traitement à l'échelle du pays. Notre objectif est de rendre nos bureaux de poste, nos bureaux administratifs, nos postes de facteurs et nos installations de traitement accessibles à tous ceux et celles qui les utilisent.



Obstacles dans l'environnement bâti

Malheureusement, il existe des obstacles dans nos bureaux de poste, dont certains appartiennent à la Société, tandis que d'autres sont gérés par des concessionnaires agréés :

- l'accessibilité est inégale dans les bureaux de poste et les installations à l'échelle du pays.
- les bureaux de poste situés à l'arrière des magasins peuvent être difficiles d'accès.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Élaborer des normes d'accessibilité pour s'assurer que les bureaux de poste et les autres immeubles de Postes Canada à l'échelle du pays sont accessibles.
- Inclure des caractéristiques d'accessibilité dans les bureaux de poste qui seraient utiles pour les personnes ayant un large éventail de limitations fonctionnelles.
- Passer en revue l'accessibilité dans chaque bureau de poste pour déterminer où des améliorations sont nécessaires.

Mesures prises ou en cours

- Créé en 2019, le groupe de travail sur les environnements de travail sans obstacle rassemble une expertise intersectorielle en matière d'accessibilité, de biens immobiliers, de vente au détail et de gestion des installations. Il se réunit chaque mois pour assurer une approche uniforme et efficace afin d'éliminer les obstacles dans les bureaux de poste et les installations.
- Postes Canada a retenu les services d'une société d'expertise-conseil en accessibilité, Level Playing Field, ainsi que de la Fondation Rick Hansen afin d'élaborer les normes nationales de conception en matière d'accessibilité de Postes Canada, qui seront appliquées dans l'ensemble de notre réseau de bureaux de poste et d'installations. Ces normes nationales mises au point au début de 2022 intègrent les meilleures pratiques en matière d'accessibilité et vont au-delà des exigences minimales stipulées dans les codes du bâtiment.
- En 2022, nous avons mis en œuvre les normes nationales de conception en matière d'accessibilité de Postes Canada à l'échelle de la Société. Tous les projets de nouvelles constructions, de rénovations majeures et d'accessibilité doivent respecter les normes. Lorsqu'une occasion se présente, nous irons au-delà et intégrerons les meilleures pratiques dans la conception universelle.
- L'équipe Accessibilité mène des consultations sur les projets liés aux programmes d'amélioration des infrastructures et de la capacité, ainsi que sur les analyses de rentabilisation de la Société qui proposent de nouvelles constructions, des agrandissements ou la location de locaux. Cela permet de s'assurer que l'accessibilité est comprise dans la planification avant l'approbation des projets.
- Depuis 2020, plus de 350 vérifications ont été effectuées par des spécialistes du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC) afin d'évaluer le niveau d'accessibilité des installations de la Société. Ces vérifications ont mené à 10 mises à niveau des travaux de construction en 2021 et 25 autres sont prévues en 2022.
- Pour les bureaux de poste exploités par le secteur privé, il revient aux concessionnaires de s'assurer qu'ils sont toujours accessibles conformément à nos exigences. Nos conventions de concession nous permettent d'exiger diverses caractéristiques d'accessibilité, y compris des panneaux directionnels et un chemin sans obstacle vers le bureau de poste.
- Dans le cadre de leur perfectionnement professionnel et des exigences pour devenir des spécialistes certifiés RHFAC, des membres du personnel de Postes Canada de trois cohortes ont suivi la formation connexe. Le cours met l'accent sur l'importance de la conception universelle et de l'accessibilité véritable et aide à comprendre comment les personnes vivant avec un handicap interagissent et vivent dans l'environnement bâti.



Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles dans l'environnement bâti

- Nous avons l'intention d'effectuer plus de 200 vérifications de l'accessibilité des bureaux de poste de la Société chaque année et de réaliser entre 40 et 100 projets de construction liés à l'accessibilité.
- Nous mettrons au point une base de données centrale contenant les renseignements tirés des vérifications de l'accessibilité. Elle nous aidera à surveiller les progrès réalisés dans la création d'un réseau plus accessible et à établir l'ordre de priorité des installations pour les mises à niveau. On s'attend à ce que la base de données soit terminée d'ici 2023.
- Nous chercherons des occasions de promouvoir l'accessibilité et de faire preuve de leadership en continuant d'inclure les exigences en matière d'accessibilité dans les nouveaux contrats avec les partenaires de vente au détail. Il s'agit d'une initiative continue reposant sur les dates d'expiration et de renouvellement du contrat.
- Afin de modéliser les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, nous visons à obtenir une certification or du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen pour plusieurs sites phares, y compris notre siège social à Ottawa, le carrefour communautaire de Membertou en Nouvelle-Écosse – un nouveau type de bureau de poste qui permet aux communautés autochtones, rurales ou nordiques d'accéder à une gamme de produits et services – a ouvert ses portes dans la communauté micmaque de la Première Nation de Membertou en mai 2022, et le Centre de traitement Albert-Jackson en construction à Toronto.





Technologies de l'information et des communications (TIC)

Postes Canada compte plus de 150 pages Web donnant accès à plus de 25 applications et outils sur son site Web, ainsi que deux applications mobiles. Grâce à cette présence numérique, nous reconnaissons l'importance d'éliminer les obstacles et de créer une expérience en ligne inclusive. À mesure que nos offres numériques évoluent et que nous lançons de nouveaux produits, notre objectif est de créer des espaces numériques en gardant à l'esprit l'accessibilité et la convivialité. Nous voulons permettre à toute la population canadienne d'accéder à nos services.

Obstacles en matière de TIC

- Bien que les équipes numériques de Postes Canada soient conscientes de l'importance de l'accessibilité, les compétences manquent généralement pour s'assurer que les produits et services numériques sont entièrement accessibles.
- L'essai de nos produits numériques à l'étape du développement par les personnes vivant avec un handicap afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles n'est actuellement pas possible, car aucun moyen ne permet d'appuyer l'accès du public à cette étape.
- Les produits numériques sont souvent conçus et construits sur des plateformes distinctes, même dans le cas d'un même appareil. Bien que les produits aient une apparence semblable, le niveau d'accessibilité varie.
- Nous n'avons pas de processus ni de lignes directrices établis pour nous assurer que les produits et services numériques de tiers sont accessibles. Aussi, il n'existe aucun moyen commun de déterminer si de tels produits ayant des obstacles connus ont été améliorés au cours de la durée du contrat de service.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

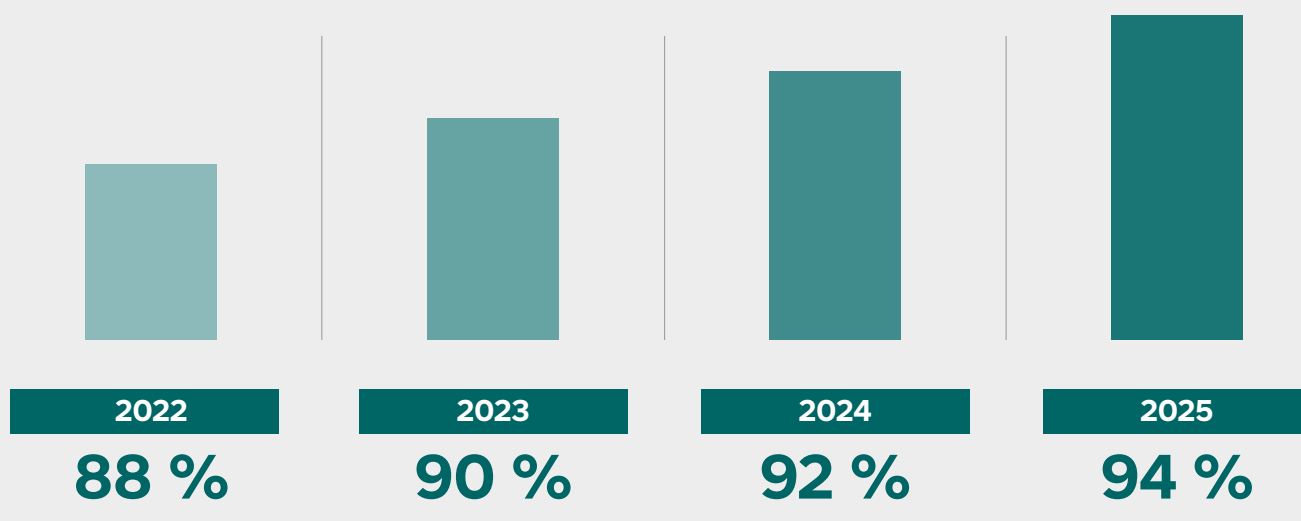
- Mettre à l'essai les pages Web, les applications, les produits numériques et les services auprès d'une grande variété de personnes vivant avec un handicap afin de s'assurer qu'ils sont utilisables et accessibles avant leur lancement.
- Mener des essais avec les nouveaux logiciels et la nouvelle technologie numérique avant d'en faire l'achat pour s'assurer qu'ils sont accessibles.
- Effectuer régulièrement des mises à l'essai de pages du site Web, d'applications, de produits numériques et de services afin de vérifier leur accessibilité, au besoin.

Mesures prises ou en cours

- En 2020, nous avons constitué une équipe pour l'accessibilité numérique, offert une formation à 100 membres du personnel et entrepreneurs du secteur numérique et mis en place une méthode complète d'essai de l'accessibilité. En 2021, 37 membres du personnel et entrepreneurs du secteur numérique ont suivi une formation sur l'intégration de l'accessibilité dans leur travail. En 2022, plus de 60 membres du personnel des équipes de conception, de produits et de développement ont reçu cette formation.
- En 2022, après avoir mené plus de 50 études auprès de personnes vivant avec un handicap, nous avons consigné les problèmes d'accessibilité numérique dans une base de données centralisée.
- Nous examinons régulièrement la conformité de nos solutions numériques aux normes reconnues, comme les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, niveau AA. Nous effectuons régulièrement des tests auprès du personnel et de la clientèle à l'aide de diverses technologies d'assistance. Cette approche va au-delà des normes WCAG 2.1 et nous aide à repérer et à éliminer les obstacles dans nos applications Web et mobiles.

- Nous avons établi un cadre de mesure et des objectifs fondés sur l'utilisation réelle de nos produits par les personnes vivant avec un handicap. Nous mettons à l'essai tous les produits et services numériques pour mesurer la réussite de la tâche, c'est-à-dire la mesure dans laquelle une personne vivant avec un handicap peut atteindre un objectif défini, comme le suivi d'un colis en ligne. En mesurant la convivialité de nos produits pour les personnes qui utilisent une variété de technologies d'assistance et qui ont plusieurs limitations fonctionnelles, nous comprenons mieux l'amélioration d'un produit précis au fil du temps.

Nous avons atteint un taux d'accessibilité numérique de 85,9 % pour l'ensemble des produits numériques actifs en 2021, dépassant notre résultat de 2020 de 77,3 %. Notre objectif est d'atteindre une augmentation de deux points de pourcentage sur 12 mois du taux de réussite pour tous les produits numériques actifs destinés au public.



- Nous veillons à ce que tous les nouveaux fichiers PDF affichés sur notre site Web soient entièrement accessibles. Nous sommes en train d'élaborer des lignes directrices afin d'établir l'ordre de priorité des mesures correctives pour les anciens fichiers PDF non accessibles.
- Notre équipe Accessibilité numérique a élaboré des lignes directrices pour les communications par courriel accessibles. L'équipe Communications commerciales utilise également ces lignes directrices pour créer une expérience inclusive. Les courriels générés dans le cadre de nos produits et services en ligne sont régulièrement passés en revue afin de cerner les possibilités d'amélioration et d'éliminer les obstacles.

Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en matière de TIC

- Nous développons un environnement numérique sécurisé où les membres du public et divers fournisseurs de services externes peuvent essayer des produits en cours d'élaboration avant leur lancement de sorte à nous aider à repérer et à prévenir les obstacles. Nous prévoyons de lancer cet environnement d'essai en 2023.
- L'équipe Accessibilité numérique élaborera des lignes directrices pour s'assurer que la technologie est accessible avant de l'acquérir. D'ici 2024, notre objectif est d'exiger que tous les nouveaux logiciels et produits numériques fassent l'objet d'un examen de l'accessibilité avant leur achat et leur utilisation.
- Nous concevrons des solutions pour améliorer l'accessibilité des interfaces utilisateurs cartographiques. Cela peut comprendre l'amélioration de la conception d'outils numériques, comme « Trouver un bureau de poste », afin que les personnes qui utilisent des appareils fonctionnels puissent naviguer plus facilement dans les renseignements cartographiques.
- Nous continuerons d'évaluer et d'améliorer nos programmes de formation sur l'accessibilité numérique afin d'accroître la sensibilisation et les compétences au sein de notre équipe des Services numériques. Cette initiative nous aidera à intégrer l'accessibilité dans toutes les équipes des services numériques et à accroître la convivialité de nos produits et services numériques.





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

Postes Canada interagit avec la clientèle, son personnel, les parties intéressées et les entrepreneurs de différentes façons, notamment en personne, par écrit, en ligne et par téléphone. Nous voulons communiquer de façon accessible et inclusive.



Obstacles en matière de communications

- La communication dans les bureaux de poste peut être difficile pour les personnes sourdes et malentendantes, comme cela a été le cas avec les séparateurs en plastique et les masques pendant la pandémie de COVID-19.
- Le principal moyen de communication avec le Service à la clientèle est le téléphone, ce qui est un enjeu pour les personnes sourdes ou malentendantes.
- La langue des signes n'est pas proposée dans les vidéos publiques affichées sur le site Web de Postes Canada ou les événements ouverts au public, comme la réunion publique annuelle.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Offrir différentes façons de communiquer avec le Service à la clientèle, comme le courrier, le téléphone, la messagerie texte, le clavardage en ligne, le formulaire Web et le courriel.
- Élaborer des lignes directrices sur la communication accessible, qui profiteront au personnel et à la clientèle.
- Donner à la clientèle des bureaux de poste la possibilité de faire des demandes de service par écrit.
- Former le personnel à aider les personnes vivant avec un handicap.

Politiques et pratiques liées aux communications

- Les Mesures d'adaptation pour les membres du personnel sourds, devenus sourds ou malentendants ont été approuvées en 2010. Nous offrons des mesures d'adaptation aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes qui se heurtent à des obstacles les empêchant de participer pleinement et d'avoir accès à l'égalité des chances en milieu de travail. Le document de pratique donne au personnel et aux chefs d'équipe des renseignements sur le mode de communication privilégié, le recours à des interprètes, les appareils fonctionnels et les modifications apportées au milieu de travail. Afin de déterminer si elle doit être mise à jour, cette pratique sera examinée dans le cadre des deux vérifications du procédé de recrutement et de maintien en poste de bout en bout et du procédé de mesures d'adaptation pour les personnes vivant avec un handicap.

Mesures prises ou en cours

- Postes Canada offre le sous-titrage codé dans les vidéos de formation, les vidéos destinées au public et les vidéos partagées avec le personnel. Les sous-titres codés automatisés sont également activés pour les réunions tenues sur Microsoft Teams et Zoom.
- Les services de traduction en temps réel d'accès à la communication (CART) sont offerts pour les réunions ou les événements auxquels le public est invité, comme la réunion publique annuelle de Postes Canada.
- Les services de CART sont également offerts pour les réunions et les événements sur invitation seulement lorsqu'une demande est faite par une personne participante ou si un besoin existe en fonction du public.
- Au besoin, nous mettons à disposition des interprètes en langue des signes. Cela comprend les entrevues, certaines formations, les réunions d'équipe officielles, les griefs et l'arbitrage.



- Pour les documents écrits et les publications, nous utilisons des polices sans empattement et des couleurs et contrastes adéquats pour les documents de la Société afin de nous assurer qu'ils sont plus accessibles.
- Nous avons créé des lignes directrices pour le matériel de communication et de marketing accessible. Elles comprennent du contenu sur les meilleures pratiques dans des formats accessibles, les médias sociaux, les communications en personne, les courriels, les vidéos et les imprimés, ainsi que des descriptions positives des limitations fonctionnelles et le langage inclusif.
- Des lignes directrices sur la façon de créer des documents Word et PDF accessibles se trouvent sur la page interne sur l'accessibilité que nos effectifs peuvent utiliser dans le cadre de leur travail quotidien.

Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles en matière de communications

- En 2023, nous commencerons à fournir des services d'interprétation en langue des signes pour les vidéos de la Société partagées avec le public, les annonces importantes et les événements ouverts au public, comme la réunion publique annuelle. Pour les événements qui ne sont pas ouverts au public, des services d'interprétation en langue des signes seront offerts à la demande des personnes invitées à participer.
- Une formation à l'intention du personnel de première ligne des Services de vente au détail et du Service à la clientèle sera élaborée afin d'améliorer les interactions avec la clientèle vivant avec un handicap. Des personnes vivant avec un handicap participeront à l'élaboration de cette formation. Le contenu comprendra une définition du capacitisme, des faits et des chiffres sur la prévalence du handicap, un aperçu des différents types de handicaps et la façon d'offrir un service à la clientèle accessible. Notre objectif est de lancer le projet pilote de formation en 2024 et d'étendre la formation à l'ensemble du réseau de vente au détail en 2024-2025.
- Pour compléter la formation officielle, nous élaborerons des lignes directrices sur le service accessible pour le personnel des Opérations, de la Vente au détail et du Service à la clientèle.
- À l'heure actuelle, Postes Canada offre un Service à la clientèle et du soutien par téléphone, par télécriteur (TTY), par courrier, par clavardage au moyen d'assistants virtuels et d'agents en direct, par la reconnaissance vocale interactive en libre-service et par l'entremise des médias sociaux. En 2023-2024, nous examinerons nos options de communication actuelles afin de déterminer si et où nous pouvons accroître ou améliorer l'accessibilité.



Acquisition de biens, de services et d'installations

Chaque année, Postes Canada fait l'achat d'environ deux milliards de dollars en marchandises et en services. L'équipe de Gestion de l'approvisionnement travaille avec des entreprises partout au Canada et reconnaît l'importance d'un processus qui permet aux fournisseurs potentiels de participer à notre procédé d'appel d'offres.

Obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- Aucun obstacle n'a été repéré dans le processus d'approvisionnement de Postes Canada pendant les consultations.
- Postes Canada ne fournit actuellement pas de ressources sur la façon dont les fournisseurs peuvent améliorer l'accessibilité et l'inclusion au sein de leurs propres entreprises.
- Aucune ligne directrice officielle pour le personnel de Postes Canada ne décrit comment intégrer l'accessibilité au procédé d'approvisionnement et comment s'assurer que les biens et services sont accessibles.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- S'assurer que les biens et services achetés sont accessibles et ont été testés par des personnes vivant avec un handicap.
- Déterminer où se trouvent les obstacles dans le procédé d'obtention de biens, de services et d'installations de Postes Canada.
- Ajouter l'obligation d'être accessible dans les contrats pour les entreprises et les fournisseurs qui travaillent avec Postes Canada.

Politiques et pratiques liées à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- Notre Politique d'approvisionnement décrit l'exigence d'obtenir des biens et services de manière à assurer la meilleure valeur globale pour Postes Canada. Nous sommes à la recherche de fournisseurs qui répondent à notre objectif d'obtenir des biens et services de qualité en temps opportun et de façon rentable, qui respectent les spécifications et qui tiennent compte de la responsabilité environnementale et sociale.

Mesures prises ou en cours

Nous avons revu nos politiques et pratiques et avons pris les mesures proactives suivantes pour prévenir les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations.

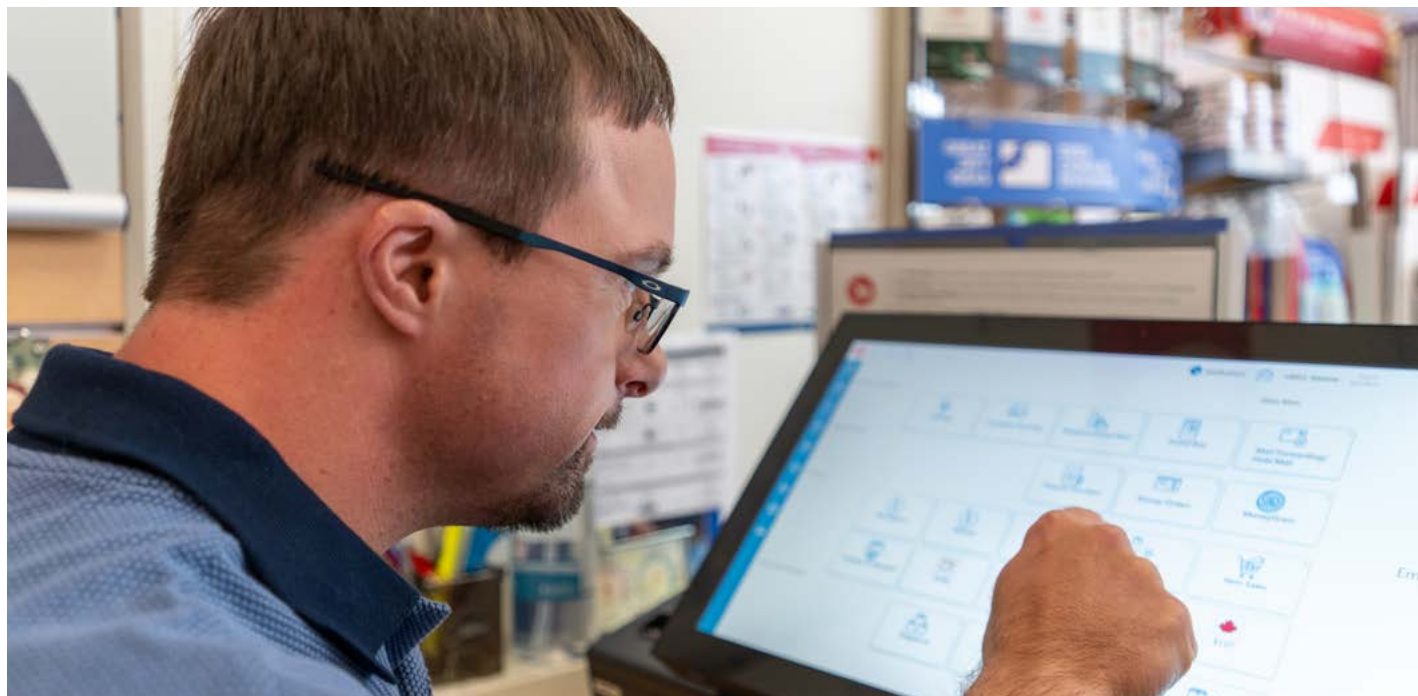
- Nous avons remplacé notre procédé d'approvisionnement sur papier en 2021 par la plateforme et la place de marché Ariba pour l'achat de biens et de services. Cette plateforme améliore l'accessibilité pour les membres du personnel de Postes Canada vivant avec un handicap qui participent à l'approvisionnement et pour les personnes vivant avec un handicap qui travaillent avec des fournisseurs de Postes Canada, ainsi que pour les fournisseurs dont l'entreprise est détenues et exploitée par des personnes vivant avec un handicap. À titre de condition pour l'adoption d'Ariba, Postes Canada a exigé que le logiciel demeure conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1, normes AA, tout au long de la durée de vie de la plateforme.
- En 2021, nous nous sommes joints à l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC)

à titre de partenaire en matière d'approvisionnement. Ce partenariat offre un meilleur accès à l'information sur les entreprises détenues par des personnes vivant avec un handicap, ainsi qu'à un éventail de recherches et de renseignements de l'IWSCC, y compris le rapport « Supplier diversity in Canada: Research and analysis of the next step in diversity and inclusion for forward-looking organizations » (diversité chez les fournisseurs au Canada : recherche et analyse de l'étape suivante de la diversité et de l'inclusion pour les organisations tournées vers l'avenir), publié en anglais seulement par l'IWSCC et le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion.

- Afin d'accroître la diversité dans notre chaîne d'approvisionnement, nous avons mené un sondage auprès de nos fournisseurs en 2021 afin d'évaluer leur rendement en ce qui a trait aux enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance. Nous avons posé des questions au sujet de la diversité dans la propriété parmi les peuples autochtones et d'autres groupes en quête d'équité, y compris les personnes vivant avec un handicap, le statut de petite et moyenne entreprise (PME) et le recours à des PME sous-traitantes. Nous utiliserons les résultats du sondage pour élaborer une stratégie d'approvisionnement visant à accroître la diversité des fournisseurs, y compris les personnes vivant avec un handicap.
- Nous avons révisé notre Code de conduite du fournisseur en 2021 afin d'ajouter des exigences selon lesquelles toutes les installations ou tous les véhicules des fournisseurs utilisés par le personnel de Postes Canada doivent être accessibles, comme il est indiqué dans notre Politique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et notre Pratique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Les fournisseurs sont maintenant tenus de confirmer leur conformité à ce code chaque année.
- En 2021, nous avons ajouté des critères de diversité et d'inclusion dans certaines demandes de proposition (DP) pour nous aider à promouvoir la diversité parmi nos fournisseurs. Par exemple, nous avons demandé aux soumissionnaires si elles ou ils font le suivi de la représentation des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et prévoient d'améliorer la représentation en fonction du pourcentage de disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC).
- En 2022, nous avons commencé à examiner les normes internationales et les meilleures pratiques en matière d'emballage accessible. Notre objectif est de définir des lignes directrices sur l'emballage accessible et des meilleures pratiques à partager avec notre chaîne d'approvisionnement.
- Nous mettons au point un portail de fournisseurs destiné aux petites entreprises, aux entreprises détenues et exploitées par des personnes vivant avec un handicap ainsi qu'à d'autres groupes en quête d'équité. Le portail aidera les fournisseurs issus de la diversité à comprendre les besoins et les procédés d'approvisionnement de Postes Canada et permettra à ces fournisseurs de participer pleinement et de façon égale aux appels d'offres.
- En 2022, nous avons entrepris deux études pour 1) quantifier le nombre de fournisseurs de Postes Canada qui représentent la diversité dans la chaîne d'approvisionnement et 2) déterminer et quantifier les fournisseurs dont l'entreprise est détenue et exploitée par des personnes vivant avec un handicap. Ces études nous fourniront une base de référence pour évaluer notre niveau actuel de représentation de la diversité et éclairer nos plans visant à accroître cette représentation parmi les groupes en quête d'équité, y compris les personnes vivant avec un handicap.

Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'acquisition de biens, de services et d'installations

- Nous passerons en revue notre politique et notre procédé d'approvisionnement afin de déterminer les obstacles et d'élaborer des lignes directrices générales sur les pratiques d'approvisionnement accessibles. Ces lignes directrices décriront l'exigence selon laquelle les biens et services doivent être accessibles par nature ou personnalisables de manière à améliorer l'accessibilité (p. ex., logiciel, technologie, outils de mise à l'essai, formation, mobilier ergonomique). Elles préciseront également ce que nous attendons des fournisseurs en matière d'accessibilité, de responsabilité sociale et de diversité dans leurs pratiques commerciales.
- Nous communiquerons avec les entreprises détenues et exploitées par des personnes vivant avec un handicap afin de comprendre les obstacles qui peuvent exister lorsqu'elles se font concurrence pour obtenir des contrats avec Postes Canada. Leurs commentaires nous aideront à déterminer les mesures que nous pouvons prendre pour offrir des occasions d'affaires inclusives.
- Nous élaborerons des lignes directrices et des ressources pour promouvoir les pratiques accessibles auprès des fournisseurs. Nous fournirons également aux nouveaux fournisseurs des renseignements sur l'intégration, qui comprennent un aperçu de nos pratiques en matière d'accessibilité. Les lignes directrices et les ressources comprendront une introduction éclairante sur l'accessibilité et des suggestions pour son intégration dans les fonctions administratives.
- Pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans notre chaîne d'approvisionnement, nous chercherons des façons de reconnaître et d'approuver les entreprises qui ont adopté une politique, une pratique ou une stratégie sur l'accessibilité.
- Nous examinerons nos exigences de location actuelles et chercherons des occasions d'inclure l'accessibilité dans les contrats locatifs des nouvelles installations. Il s'agit d'une initiative continue reposant sur l'expiration des baux actuels.





Conception et prestation de programmes et de services

En tant que société d'État présente dans des collectivités dans tout le Canada, nous comprenons l'importance d'offrir des programmes et des services accessibles. En plus d'assurer la collecte et la distribution de lettres, de colis et de publications, nous offrons une vaste gamme de services personnels. Ceux-ci comprennent les transferts d'argent et les virements télégraphiques, les cartes de débit prépayées, les cartes-cadeaux et les devises étrangères, l'accès aux services gouvernementaux et les timbres et pièces de monnaie de collection. Les services aux entreprises comprennent des solutions d'expédition, de marketing, de cybercommerce et pour petites entreprises.

Nous reconnaissons que les Canadiennes et les Canadiens interagissent avec nos programmes et services de différentes façons, et nous nous engageons à rendre ces interactions inclusives.

Obstacles à la conception et à la prestation de programmes et de services

- Il peut être difficile pour les personnes vivant un handicap et les personnes âgées de récupérer le courrier dans les boîtes aux lettres qui leur sont attribuées, surtout en hiver.
- Le public n'est pas assez sensibilisé aux programmes et aux services qui font la promotion de l'accessibilité, comme le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison.
- Certaines boîtes postales communautaires sont difficiles d'accès ou trop éloignées.
- Certains produits et services sont offerts seulement en ligne, ce qui exclut la clientèle qui n'utilise pas Internet.

Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Faire connaître le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison afin que plus de personnes soient au courant des mesures d'adaptation proposées pour accéder à leur courrier et à leurs colis.
- Élaborer une politique en matière d'accessibilité pour veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans la conception et la prestation de tous les programmes et services de Postes Canada.
- Élaborer une formation sur le Service à la clientèle pour le personnel des bureaux de poste afin de le sensibiliser au handicap et à l'accessibilité.

Politiques et pratiques liées à la conception et à la prestation de programmes et de services

Politique sur le service à la clientèle

- Postes Canada a établi une Politique sur le service à la clientèle afin d'établir des principes directeurs pour les membres du personnel et les entrepreneurs qui interagissent avec les consommateurs et les entreprises au Canada. Ces lignes directrices comprennent le soutien de notre clientèle dans toutes ses interactions avec nous : vente, livraison, assistance et prise en charge après-vente, mais aussi conception de produits et de services.

Un engagement ferme envers le service à la clientèle est essentiel à notre succès. Cette politique témoigne de notre engagement envers une norme d'excellence uniforme en matière de service et renforce la philosophie selon laquelle tout le monde à Postes Canada – personnel et entrepreneurs – participe et contribue à l'expérience positive que nous offrons à notre clientèle.

Obligations en vertu de cette politique :

- comprendre que la fidélisation de la clientèle est fondamentale pour la croissance et la durabilité des affaires;
- reconnaître, adapter et améliorer les produits et les services en fonction des besoins de la clientèle;

- se conformer aux politiques de la Société et aux obligations contractuelles et prévues par la loi, comme l'accessibilité, la protection des renseignements personnels, les langues officielles, le Code de conduite et la santé et la sécurité;
- comprendre et appliquer les lignes directrices de la Société, y compris celles relatives aux pouvoirs décisionnels dans le cadre de la résolution des problèmes de la clientèle.

Protocole sur les animaux d'assistance

- Afin de toujours accueillir les animaux d'assistance dans les bureaux de poste à l'échelle du pays, nous avons élaboré des protocoles de la Société sur la façon dont le personnel des bureaux de poste doit réagir lorsqu'une cliente ou un client se présente avec un animal d'assistance. Il traite également de la façon de répondre aux problèmes de santé et de sécurité qui peuvent survenir.

En l'absence d'une norme reconnue à l'échelle nationale pour la validation du statut des animaux d'assistance au Canada, nous avons adopté les exigences provinciales minimales. Nous reconnaissons un animal d'assistance à ce qu'il « travaille ou exécute pour une personne vivant avec un handicap une tâche qui est liée à ses limitations fonctionnelles ».

Postes Canada n'exige pas de preuve du statut des animaux d'assistance. Ainsi, aucune personne accompagnée de son animal d'assistance ne se verra refuser l'accès à un bureau de poste.



Mesures prises ou en cours

- [Cécogramme ou documentation à l'usage des personnes aveugles](#) est un service gratuit que nous offrons et qui permet d'expédier des articles précis qui seront utilisés par des personnes aveugles ou vivant avec une perte de vision. Nous acceptons sans frais les articles du service Courrier recommandé^{MC} ou Xpresspost^{MC} de Postes Canada (au Canada), sous réserve de certaines conditions et restrictions précisées dans la *Loi sur la Société canadienne des postes* et ses règlements.
- Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison a été mis sur pied pour aider les particuliers qui ont des limitations fonctionnelles, ainsi que les personnes âgées, à accéder à leur courrier et à leurs colis. Parmi les solutions proposées, mentionnons un tourne-clé pour la boîte aux lettres, un plateau à courrier coulissant, un rajustement du compartiment de la boîte aux lettres, des marques en braille sur la boîte aux lettres, la livraison hebdomadaire à domicile et la réattribution des boîtes postales communautaires. Ce programme est offert pendant toute l'année, de façon temporaire ou saisonnière. Depuis son lancement en 2014, plus de 29 000 Canadiennes et Canadiens en ont profité.
- Une campagne dans les médias sociaux en 2021 a permis d'accroître la sensibilisation au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison. Nous avons discuté avec les membres de notre Comité consultatif sur l'accessibilité externe avant le lancement et les avons invités à partager de l'information sur le programme avec leurs organisations et réseaux. Nous avons également ajouté une vidéo sur nos pages LinkedIn et Facebook.
- Pour améliorer l'expérience client, nous avons effectué une vérification du Programme de mesures d'adaptation pour la livraison en 2020. Un sondage sur la satisfaction a également été envoyé à 767 personnes inscrites au programme qui ont accepté d'y répondre. Nous avons utilisé les résultats de la vérification et du sondage pour formuler des recommandations visant à améliorer l'accessibilité du programme, y compris l'élaboration d'un système de demande en ligne.
- Un examen des documents d'appui requis pour accéder à la livraison hebdomadaire à domicile ou à la réattribution des boîtes postales communautaires a été effectué. En plus d'accepter des justificatifs de médecins, nous acceptons maintenant des justificatifs d'un éventail de professionnels qualifiés – des physiothérapeutes aux préposés aux services de soutien à la personne – ainsi que des procurations comme les permis provinciaux de stationnement accessible et la preuve d'inscription aux services municipaux de transport adapté.
- Pour nous assurer que nos casiers à colis non automatisés à l'intérieur et à l'extérieur sont accessibles, nous ajoutons du braille sur les clés et sur les compartiments et nous utilisons des directives sous forme d'images sur les clés.
- Conformément à notre objectif de fournir des services accessibles, l'équipe Accessibilité numérique effectue le suivi des renseignements provenant des revues de conception, des essais par les utilisateurs et d'autres activités qui permettent de repérer les problèmes d'accessibilité et de convivialité dans nos applications en ligne. L'équipe des produits peut ainsi plus facilement éliminer les obstacles et améliorer l'accès aux programmes et services en ligne.



^{MC} Marques de commerce de la Société canadienne des postes

- L'équipe Accessibilité donne des conseils et une orientation sur la mise en œuvre de l'accessibilité pour les nouveaux produits et prototypes. Entre 2020 et 2022, l'équipe a examiné les nouveaux systèmes de point de vente, les premier et deuxième prototypes de dépôt de courrier et de colis pour les bureaux de poste, les distributeurs de désinfectant pour les mains et les casiers à colis automatisés. À la suite de chaque examen, l'équipe Accessibilité recommande des options qui intègrent une conception accessible.

Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles dans la conception et la prestation de programmes et de services

Nous continuerons d'accroître la sensibilisation au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison par l'entremise des médias sociaux, de la publicité payée et de la communication de renseignements aux membres du Comité consultatif sur l'accessibilité de Postes Canada. Notre objectif à long terme est de fournir de l'information régulière et plus fréquente sur le programme grâce aux mises à jour pertinentes que Postes Canada fournit sur les médias sociaux. Par exemple, les avis publics au sujet des conditions météorologiques hivernales qui ont une incidence sur la livraison.

- Nous élaborerons une formation pour le personnel de la Vente au détail et du Service à la clientèle afin d'améliorer les interactions avec les clients vivant avec un handicap. Des personnes vivant avec un handicap participeront à l'élaboration de cette formation. Le contenu expliquera la prévalence du handicap, les différents types de handicaps et la manière d'offrir un service à la clientèle accessible en personne, en ligne et par téléphone. Notre objectif est de lancer le projet pilote de formation en 2024 et d'étendre la formation à l'ensemble du réseau de vente au détail en 2024-2025.
- Pour compléter la formation officielle, nous élaborerons des lignes directrices sur le service accessible pour le personnel des Opérations, de la Vente au détail et du Service à la clientèle. Notre objectif est de mettre au point les lignes directrices en 2023 et de les diffuser en 2024.
- À l'heure actuelle, Postes Canada offre un service à la clientèle et du soutien par téléphone, par télécriteur (TTY), par courrier, par clavardage en ligne au moyen d'assistants virtuels et d'agents en direct, par la reconnaissance vocale interactive en libre-service et par l'entremise des médias sociaux. En 2024, nous examinerons nos options de communication actuelles afin de déterminer si et où nous pouvons accroître ou améliorer l'accessibilité.





Transport

Postes Canada n'a pas mené de consultations sur le transport et n'a pas repéré d'obstacles dans ce domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Selon les directives reçues par Emploi et Développement social Canada au moment de la rédaction de notre plan d'accessibilité, nous avons compris que cette section ne s'appliquait pas à Postes Canada. Conformément aux nouvelles orientations sur le transport de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* publiées par la Commission canadienne des droits de la personne en 2024, nous comprenons que des consultations seront nécessaires dans ce domaine afin d'identifier les obstacles, y compris les mesures que nous prendrons pour les éliminer et les prévenir.

Des consultations sur le transport sont prévues en 2024 auprès du personnel vivant avec un handicap.



Commandites et engagement communautaire

Postes Canada reconnaît l'importance de promouvoir l'accessibilité, de partager les connaissances au sein de la communauté et d'établir de solides partenariats. En travaillant avec des organismes représentant la communauté des personnes vivant avec un handicap et d'autres intervenants de soutien, nous avons accru notre engagement et notre participation communautaire grâce à des parrainages qui font la promotion de l'inclusion des personnes vivant avec un handicap.

Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes vivant avec un handicap

En 2020, le Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes vivant avec un handicap a été créé pour soutenir la poursuite d'études supérieures. D'une valeur de 10 000 \$, le prix annuel reconnaît et célèbre les réalisations de celles et de ceux qui donnent l'exemple et font bouger les choses par le partage des connaissances, l'engagement communautaire et l'innovation. Le prix est offert aux personnes vivant avec un handicap qui sont inscrites dans un programme menant à l'obtention d'un diplôme de premier cycle ou d'un diplôme d'études supérieures, dans n'importe quelle discipline. Le prix est administré par l'entremise du Programme national de bourses d'études de l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire (NEADS).



**National Educational Association
of Disabled Students**
Association nationale des étudiant(e)s
handicapé(e)s au niveau postsecondaire

Occasions d'emploi d'été pour les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap

Un programme d'emploi d'été pour les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap de Postes Canada a été créé en 2020 afin de reconnaître la contribution professionnelle des personnes vivant avec un handicap. Dans le cadre d'une initiative de recherche d'équité, Postes Canada encourage les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap à s'auto-identifier en postulant dans cette catégorie. NEADS fait la promotion de cette occasion auprès de son réseau et de ses membres. Postes Canada reçoit les candidatures directement des personnes intéressées, dans un large éventail de disciplines. Le premier stage d'été pour étudiantes et étudiants vivant avec un handicap a eu lieu en 2021 et a été offert de nouveau en 2022. On prévoit de poursuivre l'initiative en 2023 et au-delà.

Mouvement The Valuable 500

Afin de faire une démonstration de son engagement en faveur de l'accessibilité, la Société canadienne des postes a pris part au mouvement mondial The Valuable 500 qui réunit 500 des chefs d'entreprise les plus influents et leur marque afin de favoriser le changement systémique et d'offrir

des occasions aux personnes vivant avec un handicap. En rejoignant le mouvement The Valuable 500, Postes Canada fait partie d'un groupe composé des plus importantes entreprises multinationales et nationales ainsi que d'un petit groupe de sociétés d'État qui se sont engagées à améliorer l'inclusion des personnes vivant avec un handicap dans leurs activités. En y participant, nous avons l'avantage de tirer parti des meilleures pratiques à l'échelle mondiale, ainsi que d'outils et de ressources pour compléter et soutenir la mise en œuvre de notre Stratégie sur l'accessibilité.





Glossaire

L'**accessibilité** consiste à permettre au plus grand nombre de personnes possible d'accéder à un environnement, à un immeuble, à une technologie, à des biens et services, à de l'information et à des occasions. L'accessibilité tient compte des différences et inclut tout le monde.

La **conception universelle** est la planification et la configuration d'un environnement, d'un bâtiment, d'un produit, d'un programme ou d'un service afin qu'il soit accessible et utilisé aussi largement que possible par toutes les personnes.

La **contrainte excessive** est la limite à laquelle un employeur ou un fournisseur de services doit aller pour répondre aux besoins d'une personne. Parfois, il n'est pas possible de prendre des mesures d'adaptation parce que cela coûterait trop cher ou créerait des risques pour la santé ou la sécurité.

La **disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC)** fait référence au pourcentage des membres des groupes désignés dans l'effectif que les employeurs pourraient embaucher.

ESG renvoie aux principes environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ensemble, ces principes définissent les pratiques d'affaires durables, éthiques et responsables.

Handicap est défini par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* comme une déficience dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Il peut s'agir d'une déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, d'un trouble d'apprentissage ou de la communication ou d'une limitation fonctionnelle. Elle peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non.

American Sign Language (ASL) est le langage commun de nombreuses personnes sourdes aux États-Unis et au Canada. Il s'agit d'un véritable langage qui utilise les gestes, les expressions du visage, le langage corporel et l'épellation digitale pour transmettre de l'information. Son vocabulaire et sa grammaire sont distincts de ceux de l'anglais.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit les **obstacles** comme tout ce qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux. Ils peuvent également être fondés sur des renseignements ou des communications ou sur le résultat d'une politique ou d'une pratique.

La **langue des signes québécoise (LSQ)** est une langue des signes qui provient du Québec et qui, comme l'ASL, utilise les gestes, les expressions du visage, le langage corporel et l'épellation digitale pour transmettre de l'information. Son vocabulaire et sa grammaire sont distincts de ceux du français.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité** est une loi qui a été adoptée dans le but d'éliminer les obstacles et d'assurer l'accessibilité dans les secteurs de compétence fédérale au plus tard le 1^{er} janvier 2040. Elle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Une **mesure d'adaptation** est l'obligation prévue par la loi de supprimer les inconvénients subis par le personnel, actuel et éventuel, ou la clientèle en raison d'une politique, d'une pratique ou d'un obstacle qui a ou qui pourrait avoir un effet préjudiciable sur des personnes ou des groupes protégés en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Personne sourde

Utilisé comme nom collectif pour désigner les personnes qui s'identifient à la culture sourde et les personnes ayant peu ou pas d'audition fonctionnelle, qui ne s'identifient pas à la culture sourde.

Le terme « **Sourd** » avec une majuscule désigne les personnes médicalement sourdes ou malentendantes qui s'identifient à la langue, à la culture et à la communauté des personnes sourdes et qui y participent, et dont le mode de communication préféré est la langue des signes. La culture sourde ne perçoit pas la perte d'audition et la surdité comme un handicap, mais comme le fondement d'un groupe culturel distinct. Les personnes de culture sourde peuvent également utiliser la lecture labiale, les gestes et la langue parlée et écrite pour communiquer avec les personnes qui ne signent pas.

Personnes qui sont devenues sourdes désignent des personnes qui sont ont grandi en entendant ou en étant malentendantes et qui, soudainement ou graduellement, ont subi une perte auditive importante. Adultes, ces personnes devenues sourdes comprennent habituellement la parole à l'aide d'indices visuels comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale ou la langue des signes.

La **Semaine nationale de l'accessibilité** a été inscrite dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* à titre de célébration annuelle officielle qui doit commencer le dernier dimanche de mai. C'est l'occasion de saluer les précieuses contributions des Canadiennes et Canadiens vivant avec un handicap et de souligner les réalisations en matière d'élimination des obstacles.

Le **service de relais vidéo** permet aux personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent la langue des signes de communiquer par téléphone au moyen d'une caméra vidéo. L'interprétation gestuelle permet de transmettre les messages.

Service de traduction en temps réel d'accès à la communication (CART : Communication Access Real-time Translation Service) est un service de traduction de la voix en texte, fourni par un transcripateur en direct qui écrit ce qu'il entend pendant les réunions ou les événements. Pour les événements en personne, le texte est affiché sur un grand écran pour que tout le public puisse le voir. Pour les événements virtuels, le texte est souvent accessible au moyen d'une fenêtre ou d'un lien distinct. Il est préférable d'utiliser des plateformes de réunion virtuelles qui permettent d'activer les services de CART dans la même fenêtre de réunion afin d'offrir une expérience plus inclusive.

Les **sous-titres** sont les textes affichés sur les vidéos, qui permettent aux gens de lire le dialogue et qui décrivent les sons. Les sous-titres codés peuvent être activés ou désactivés par l'utilisatrice ou l'utilisateur, tandis que les sous-titres visibles font partie de la vidéo elle-même et ne peuvent pas être désactivés. Les sous-titres codés automatisés sur les plateformes de réunion virtuelle, comme Zoom et Microsoft Teams, fonctionnent au moyen d'un logiciel de traduction de la voix en texte.

Le **téléscripteur (TTY)** est un appareil qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole d'utiliser le téléphone en tapant des messages.
