



# Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024 de Postes Canada





# Table des matières

<b>Renseignements généraux</b> .....	<b>5</b>
Coordonnées.....	6
Résumé.....	7
Énoncé sur l'accessibilité.....	7
Stratégie sur l'accessibilité.....	8
Politique en matière d'accessibilité.....	8
Comité consultatif sur l'accessibilité.....	8
Portée du rapport d'étape.....	9
Modèle social du handicap et langage inclusif.....	10
<b>Rétroaction</b> .....	<b>11</b>
Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?.....	13

<b>Consultations</b>	<b>14</b>
Consultations auprès de personnes en situation de handicap	15
<b>Emploi</b>	<b>17</b>
Progrès en 2023-2024	18
Bulletin sur l'accessibilité	18
Formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité de la Société	18
Améliorer le processus relatif aux mesures d'adaptation	18
Semaine nationale de l'accessibilité et communications continues	19
Amélioration de nos pratiques d'embauche	19
<b>Environnement bâti</b>	<b>20</b>
Progrès en 2023-2024	21
Certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen	21
Mises à niveau des immeubles	22
Défis et leçons apprises	22
Coûts et ressources	22
Plans ou améliorations pouvant créer de nouveaux obstacles	23
Adaptation aux normes changeantes	23
<b>Technologies de l'information et des communications</b>	<b>24</b>
Progrès en 2023-2024	25
Mise à jour du système de conception et occasions de formation et de partenariat	25
Collaborations externes	25
Défis et leçons apprises	26
Objectifs en matière d'accessibilité numérique et changements à venir	26

<b>Communications, autres que les technologies de l'information et des communications</b>	<b>27</b>
Progrès en 2023-2024	28
Défis et leçons apprises	28
<b>Acquisition de biens, de services et d'installations</b>	<b>29</b>
Progrès en 2023-2024	30
Formation, recherche et présentations	30
Outils et ressources	30
Défis et leçons apprises	30
<b>Conception et prestation de programmes et de services</b>	<b>31</b>
Progrès en 2023-2024	32
Boîtes de dépôt de colis et points de dépôt et cueillette	32
Programme de mesures d'adaptation pour la livraison	32
<b>Transport</b>	<b>34</b>
Progrès en 2023-2024	35
Défis et leçons apprises	35
<b>Commandites et engagement communautaire</b>	<b>36</b>
Progrès en 2023-2024	37
Stratégie d'engagement en matière d'accessibilité	37
Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap	37
Occasions d'emploi d'été pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap	37
Fondation Rick Hansen – Conférence du Réseau professionnel sur l'accessibilité	37
Réseautage et sensibilisation supplémentaires	38
<b>Glossaire</b>	<b>39</b>



## Renseignements généraux





## Coordonnées

Pour demander une copie du Plan d'accessibilité, du Processus de rétroaction ou du rapport d'étape de Postes Canada dans un autre format, ou pour faire des commentaires sur l'accessibilité à Postes Canada, veuillez communiquer avec la directrice, Accessibilité :

**Adresse postale :**

Directrice, Accessibilité  
Postes Canada  
2701, prom. Riverside, bureau N0940E  
Ottawa (Ontario) K1A 0B1

**Téléphone :** 1 866 607-6301 (sans frais)

**Extérieur du Canada :** +1 416 979-3033

**Téléscripteur (ATS) :** 1 800 267-2797

**Courriel :**

[accessibilite@postescanada.ca](mailto:accessibilite@postescanada.ca)

**Formulaire Web :**

[postescanada.ca](https://postescanada.ca)

**Clavardage virtuel :**

[postescanada.ca](https://postescanada.ca)

## Résumé

Le 16 décembre 2022, Postes Canada a publié son premier [Plan d'accessibilité](#) et son premier [Processus de rétroaction](#), comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). L'objectif de la LCA est de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040, grâce à des efforts proactifs pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiennes et les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Créé en tenant compte des commentaires de personnes en situation de handicap, le Plan d'accessibilité décrit les mesures que Postes Canada prendra entre 2023 et 2025 pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles. Plus de 1 200 Canadiens et Canadiennes, dont plus de 600 sont des personnes en situation de handicap, ont répondu à notre sondage national et ont contribué à l'élaboration de notre Plan d'accessibilité. Nous avons également discuté avec les membres de notre Comité consultatif sur l'accessibilité et de notre groupe-ressource national pour les personnes en situation de handicap.

Le Processus de rétroaction décrit la façon dont Postes Canada reçoit et traite les commentaires concernant la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité pluriannuel, les obstacles auxquels font face la clientèle, le personnel et les autres personnes qui interagissent avec Postes Canada, et toute autre question liée à l'accessibilité.

Ce rapport d'étape souligne les progrès que nous avons réalisés pour améliorer l'accessibilité, les défis auxquels nous avons fait face ainsi que la façon dont nous continuons de nous servir des leçons apprises et de la rétroaction pour atteindre nos objectifs. Il s'agit du deuxième rapport d'étape sur notre Plan d'accessibilité 2023-2025.

## Énoncé sur l'accessibilité

Environ 8 millions de personnes au Canada, soit 27 % de la population, vivent avec au moins un handicap. Postes Canada, qui est présente dans les collectivités partout au pays, a la responsabilité d'offrir des programmes et des services accessibles sur lesquels la population canadienne peut compter. Elle s'engage à devenir plus accessible et inclusive pour sa clientèle et pour son personnel.

En 2018, Postes Canada a créé une équipe responsable de l'accessibilité à l'échelle nationale qui offre des conseils et des directives, dirige des projets d'accessibilité, et intègre ce facteur à l'échelle de la Société, y compris dans l'élaboration de politiques et de programmes.

Notre vision est d'être une société d'État inclusive et un chef de file reconnu en matière d'accessibilité en favorisant la sensibilisation, en éliminant les obstacles et en reconnaissant la précieuse contribution des personnes en situation de handicap. Nous voulons nous assurer que tout le monde peut accéder à nos programmes et à nos services et nous voulons attirer et maintenir en poste les 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 LCA. Notre objectif était d'adopter une approche proactive afin d'identifier, 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 notre clientèle
- 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 de Postes Canada a approuvé la stratégie en avril 2020. Elle a été publiée le 31 mai 2021.

## Politique en matière d'accessibilité

La [Politique en matière d'accessibilité](#) de Postes Canada s'applique à tous les domaines d'intérêt de sa Stratégie sur l'accessibilité et de la LCA. La politique renforce notre engagement à identifier, à éliminer et à prévenir de façon proactive les obstacles à l'accessibilité au moyen d'une approche uniforme à l'échelle de la Société, ainsi qu'à réaliser des progrès rapides et mesurables dans la mise en œuvre des mesures décrites dans notre Plan d'accessibilité.

Nous avons demandé à une tierce partie d'organiser trois groupes de discussion (un en français et deux en anglais) avec des personnes en situation de handicap afin de recueillir leurs commentaires sur la politique. Nous avons également consulté notre Comité consultatif externe sur l'accessibilité.

La politique est intentionnellement de nature générale, car elle touche tous les aspects de la Société et de ses activités. Pour assurer la conformité à cette politique, nous avons élaboré des lignes directrices en matière d'accessibilité pour aider les membres du personnel à intégrer des pratiques accessibles dans leur travail au quotidien.

Le Comité sur les principes ESG du Conseil d'administration a approuvé la Politique en matière d'accessibilité à la fin de 2023 et l'a publiée plus tôt cette année.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

Le [Comité consultatif sur l'accessibilité](#) de Postes Canada compte jusqu'à 15 membres provenant de partout au pays qui vivent avec un handicap ou font partie d'organismes qui représentent les personnes en situation de handicap et les personnes âgées. La première réunion du Comité a eu lieu en 2018 et les réunions se tiennent depuis deux fois par an.



En novembre et en juin 2023, Postes Canada a tenu des réunions virtuelles pour faire le point sur sa formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité, la mise en œuvre de cette formation et sa Politique en matière d'accessibilité. Nous avons également présenté notre stratégie externe d'engagement en matière d'accessibilité aux fins de rétroaction.

## Portée du rapport d'étape

Le présent rapport donne un aperçu des progrès que nous avons réalisés pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles dans les sept domaines prioritaires suivants :



Emploi



Acquisition de biens, de services et d'installations



Environnement bâti



Conception et prestation de programmes et de services



Technologies de l'information et des communications



Transport



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

Postes Canada doit faire examiner et approuver ce rapport par le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration avant sa publication. En raison du délai d'examen, le rapport de cette année comprend les mesures prises entre septembre 2023 et juillet 2024.

## Modèle social du handicap et langage inclusif

Selon le modèle social du handicap, il faut distinguer la « déficience » (qui désigne une limitation fonctionnelle) du « handicap ». Un handicap est causé par des obstacles dans la société plutôt que par la déficience d'une personne. Ce modèle 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 lorsqu'on parle de « 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*, comme lorsqu'on utilise le terme « personne ayant une limitation fonctionnelle » ou « personne en situation de handicap » pour signifier également « déficience ». Le langage centré sur la personne est utilisé pour mettre l'accent sur la personne plutôt que sur la limitation fonctionnelle ou le handicap.

Il est important de reconnaître la différence entre le langage centré sur l'identité et le langage centré sur la personne, et de savoir que les préférences à ce sujet varient au sein de la communauté des personnes en situation de handicap. Bien que nous adoptions une approche fondée sur le modèle social pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles, nous utilisons principalement le langage centré sur la personne dans ce rapport, car il est largement accepté et utilisé au Canada.



## Rétroaction

Le Processus de rétroaction décrit la façon dont Postes Canada reçoit et traite les commentaires concernant la mise en œuvre de son Plan d'accessibilité pluriannuel, les obstacles auxquels font face la clientèle, le personnel et les autres personnes qui interagissent avec Postes Canada, et toute autre question liée à l'accessibilité.



Postes Canada accueille favorablement les commentaires de la clientèle, du personnel, des partenaires d'affaires et du public afin de devenir plus accessible et inclusive. D'août 2023 à juillet 2024, nous avons reçu 288 commentaires sur l'accessibilité. Les commentaires peuvent être soumis par téléphone, par ATS, par clavardage, par courriel, par formulaire Web et par la poste. La plupart des commentaires ont été fournis par courriel et au moyen de notre formulaire Web. Le formulaire Web permet aux gens de fournir leurs commentaires de façon anonyme.

Sur les 288 soumissions que nous avons reçues, 104 portaient sur des obstacles relevés à Postes Canada. Voici quelques-uns des commentaires que nous avons reçus pour chaque domaine d'intérêt du Plan d'accessibilité :

Catégorie (nombre de soumissions)	Rétroaction
Emploi (1)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Module de formation non accessible.</li> </ul>
Environnement bâti (36)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Difficulté d'accès aux rampes.</li> <li>Aucun bouton-poussoir d'ouverture automatique sur certaines portes.</li> <li>Stationnement accessible limité près du bureau de poste.</li> <li>Demande de retour des tables à écrire.</li> </ul>
Technologies de l'information et des communications (20)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Problèmes de chargement sur le site Web.</li> <li>La page Web pour le repérage des colis n'est accessible qu'en anglais et non en français.</li> <li>Appels téléphoniques automatisés ne permettant pas de comprendre la parole.</li> </ul>
Communications (3)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Question concernant la communication avec les personnes aveugles.</li> <li>Question concernant le service de relais vidéo (SRV).</li> </ul>
Conception et prestation de programmes et de services (43)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Demandes de tiroirs coulissants pour les boîtes postales communautaires.</li> <li>Heures d'ouverture limitées.</li> <li>Modes de paiement refusés pour les colis livrés.</li> <li>Déneigement autour des boîtes communautaires.</li> <li>Demande d'inscription en ligne au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison.</li> <li>Longues files d'attente en raison du nombre réduit de comptoirs postaux dans certains emplacements.</li> </ul>
Acquisition de biens, de services et d'installations (4)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obligation de fournir un permis de conduire empêchant l'accès aux mandats-poste.</li> <li>Retrait des formulaires douaniers en personne.</li> </ul>
Transport (0)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aucun commentaire reçu.</li> </ul>

Pour en savoir plus sur ce que le programme offre aux Canadiens et Canadiennes ayant des limitations fonctionnelles, [allez à page 32](#).

## Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?

Postes Canada a confirmé la réception de toute rétroaction de la façon dont celle-ci a été soumise. Nous avons également effectué un suivi auprès des équipes concernées pour répondre aux commentaires, au besoin.

Pour améliorer l'échange de renseignements, l'équipe Accessibilité a mis en place un procédé trimestriel de production de rapports pour certaines équipes qui permet de transmettre les commentaires pertinents pour leur secteur d'activité respectif.

Nous continuerons de surveiller notre cadre de travail pour la consignation et la prise en compte des commentaires afin d'offrir une approche simplifiée.



## Consultations

Pour préparer ce rapport d'étape, et dans l'esprit du principe « Rien sur nous sans nous », nous avons mené des consultations auprès des personnes en situation de handicap. Notre objectif était d'en apprendre davantage sur les points de vue des personnes en situation de handicap et d'établir un point de référence pour mesurer les progrès des prochaines années. Nous avons travaillé avec une firme d'expertise-conseil pour mener un sondage en ligne. Au total, 1 003 Canadiens et Canadiennes en situation de handicap ont répondu à ce sondage.



## Le sondage visait ce qui suit :

- Identifier les obstacles à Postes Canada pour toutes les priorités de la LCA.
- Évaluer la sensibilisation et l'intérêt à l'égard des documents de planification de l'accessibilité de Postes Canada, y compris la Stratégie sur l'accessibilité, la Politique en matière d'accessibilité, le Plan d'accessibilité 2023-2025, le Rapport d'étape 2023 et le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison.
- En apprendre davantage sur les expériences positives en matière d'accessibilité à Postes Canada.
- Mesurer la perception des progrès réalisés en matière d'accessibilité à Postes Canada au cours des deux dernières années.

Nous avons examiné les résultats du sondage et pris note des obstacles identifiés et des secteurs où des progrès ont été réalisés. Les données du sondage ont aidé à rédiger ce rapport d'étape, et ces informations seront transmises aux équipes de Postes Canada afin d'orienter notre approche visant à éliminer et à prévenir les obstacles. Nous mènerons également un sondage sur l'accessibilité auprès du personnel de Postes Canada en situation de handicap afin de cerner les obstacles à l'emploi. La première phase du sondage devrait être lancée à l'automne 2024.

## Consultations auprès de personnes en situation de handicap

**Accessibilité :** Sondage en ligne accessible en français et en anglais

**Échantillonnage et recrutement :** Les 1 003 personnes interrogées faisaient partie d'un panel en ligne pour le grand public canadien et s'identifiaient comme personne en situation de handicap. Des quotas régionaux ont été mis en place pour assurer l'inclusion à l'échelle du pays.

**Groupe visé :** Personnes résidant au Canada de 18 ans et plus ayant au moins un handicap.

### Personnes en situation de handicap ou ayant un handicap :

Pourcentage	Handicap
46 %	Handicaps non visibles
42 %	Problème de santé mentale ou émotionnelle
42 %	Mobilité réduite
25 %	Déficiência ou perte auditive
18 %	Neurodivergence
11 %	Déficiences liées à la coordination et à la dextérité
8 %	Cécité, faible vision ou perte visuelle
4 %	Troubles d'apprentissage
4 %	Surdité ou surdité tardive
3 %	Difficulté d'élocution
1 %	Troubles neurologiques, lésion cérébrale

**Profil des personnes participantes :** Chaque groupe avait une représentation mixte (âge, sexe, handicap) et était composé de personnes vivant dans des secteurs urbains, ruraux et suburbains.

**Sexe :**

Pourcentage	Sexe
56,5 %	Femmes
41,3 %	Hommes
1,6 %	Personnes non binaires
0,4 %	Préfère ne pas répondre

**Âge :**

Pourcentage	Âge
21 %	18-34
35 %	35-54
44 %	55 et plus

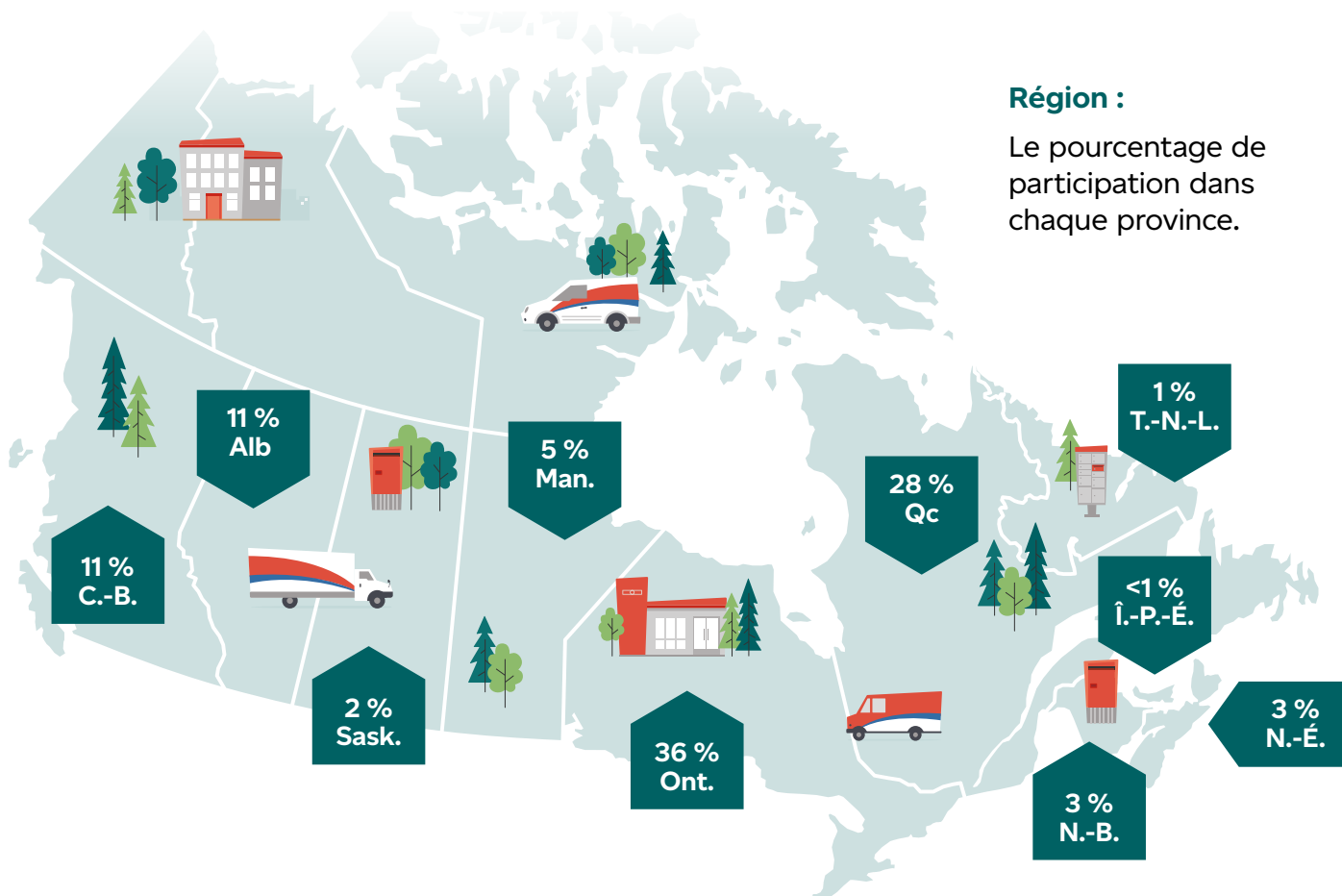
**Secteur :**

Le pourcentage de participation dans les secteurs urbains, ruraux et suburbains.



**Région :**

Le pourcentage de participation dans chaque province.





## 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 nous engageons à adopter des pratiques inclusives qui permettront aux membres de notre personnel de participer pleinement à la vie professionnelle. Notre engagement porte sur l'embauche de personnes en situation de handicap afin d'attirer, de former et de maintenir en poste un personnel diversifié et représentatif de la disponibilité sur le marché du travail canadien.



# Progrès en 2023-2024

## Bulletin sur l'accessibilité

- L'équipe Accessibilité continue à publier un bulletin interne trimestriel pour faire part des principales mises à jour et des progrès réalisés en matière d'accessibilité pour notre clientèle et notre personnel. Le bulletin est envoyé aux membres de la direction et échelons supérieurs par la vice-présidente, Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance de Postes Canada.

## Formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité de la Société

- Afin de contribuer à réduire la stigmatisation associée au handicap, nous avons élaboré une formation obligatoire de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité pour le personnel.
- La formation, qui a commencé en mai 2024 et sera offerte par phases, vise les objectifs suivants :
  - Accroître la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité.
  - Réduire la stigmatisation et les stéréotypes négatifs à l'égard des personnes en situation de handicap.
  - Encourager l'utilisation du langage inclusif.
  - Promouvoir l'accessibilité en milieu de travail.
  - Créer une culture d'inclusion et un milieu de travail sécuritaire, équitable et respectueux.

## Améliorer le processus relatif aux mesures d'adaptation

- Nous avons indiqué ces priorités dans notre Plan d'accessibilité : veiller à ce que les personnes en situation de handicap bénéficient des mesures d'adaptation nécessaires pour postuler à des emplois et travailler dans de bonnes conditions à Postes Canada.
- L'équipe chargée de la gestion des cas d'invalidité a organisé plusieurs ateliers sur la façon d'améliorer le processus relatif aux mesures d'adaptation en réduisant les temps d'attente et en éliminant les obstacles pour les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation.
- Les ateliers ont donné lieu à 16 recommandations. Celles-ci sont incluses dans une stratégie de gestion des cas d'invalidité qui vise à améliorer l'expérience globale des membres du personnel en leur offrant du soutien pour s'y retrouver dans les prestations d'invalidité.
- Postes Canada a lancé un nouveau système pour appuyer le processus de gestion et de suivi des réclamations actives liées à l'invalidité. L'objectif est de réduire les temps d'attente, d'accroître la surveillance et la sensibilisation, et de veiller à ce que les bonnes mesures soient prises pour maintenir une expérience positive et accessible pour le personnel.

## Semaine nationale de l'accessibilité et communications continues

- La Semaine nationale de l'accessibilité est une célébration annuelle officielle prévue par la LCA. Cette semaine, qui commence le dernier dimanche de mai, est l'occasion de célébrer les précieuses contributions des Canadiens et Canadiennes qui vivent avec un handicap et de souligner les réalisations en matière d'élimination des obstacles.
- En 2024, nous avons lancé plusieurs initiatives pour commémorer la Semaine nationale de l'accessibilité et contribuer à sensibiliser davantage notre personnel et le public, notamment par l'entremise de notre bulletin, de messages dans les médias sociaux, d'une signature thématique pour les courriels et d'un arrière-plan pour Microsoft Teams.
- Nous avons également envoyé un communiqué de la Société au personnel pour mettre en évidence les éléments suivants :
  - Site Web sur l'accessibilité
  - Politique en matière d'accessibilité
  - Plan d'accessibilité 2023-2025
  - Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023
  - 10<sup>e</sup> anniversaire de notre Programme de mesures d'adaptation pour la livraison
  - [Vidéo](#) de la directrice, Accessibilité et de la dirigeante principale de l'accessibilité du Canada qui parlent du Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

## Amélioration de nos pratiques d'embauche

- Afin d'accroître la représentation des personnes en situation de handicap et d'atteindre notre objectif d'embauche pour 2024, nous avons participé à plusieurs salons de l'emploi et des activités de réseautage axés sur l'embauche de ces personnes. Lors de ces événements, nous avons fait la promotion des possibilités d'emploi à Postes Canada, fourni un aperçu de l'environnement de travail et répondu aux questions des personnes qui pourraient postuler.
- Nous avons dépassé notre objectif d'embauche de 6,9 % pour 2023 en atteignant 8,5 % à la fin de l'année 2023.
- Nos trois spécialistes de l'équipe-conseil régionale qui font la promotion de pratiques d'embauche accessibles pour les personnes en situation de handicap ont participé à plusieurs séances de formation, conférences et webinaires afin d'accroître leurs connaissances sur l'accessibilité et de mettre en œuvre des pratiques inclusives.



## Environnement bâti

En tant que plus grande société d'État du pays, Postes Canada a une empreinte physique importante avec près de 5 800 bureaux de poste, 462 postes de facteurs et 22 établissements de traitement. Notre objectif est de rendre nos bureaux de poste, bureaux administratifs, postes de facteurs et installations de traitement accessibles à tout le monde.

Pour éliminer les obstacles physiques dans notre réseau d'immeubles, nous avons investi un total de 10,9 millions de dollars en dépenses d'immobilisation en 2024 pour des projets de construction liés à l'accessibilité qui intègrent des éléments de conception universelle. Ce montant a été réparti ainsi : 9,4 millions de dollars aux Biens immobiliers et 1,5 million de dollars à la Vente au détail.

Pour les nouvelles constructions et les agrandissements visant à accroître notre capacité de traitement du courrier et des colis, le coût de la mise en œuvre de l'accessibilité est compris dans la portée et le budget du projet.





## Progrès en 2023-2024

### Certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen

En mai, le carrefour communautaire de Postes Canada à Membertou, en Nouvelle-Écosse, a reçu la certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen.

L'immeuble comprend les caractéristiques d'accessibilité suivantes :

- Toilettes accessibles avec bouton d'urgence, table à langer pour adulte, portes automatiques, robinets et distributeurs automatiques à capteur
- Portes automatiques à capteur
- Affiches en braille dans les salles
- Revêtement de sol podotactile pour l'orientation
- Place de stationnement accessible réservée à Postes Canada
- Indicateurs tactiles sur les boîtes à colis et les clés à puce
- Boutons verticaux pour l'ouverture des portes
- Places assises accessibles
- Conception respectueuse de la culture
- Finitions aux couleurs contrastées
- Bureaux assis-debout automatisés dans les bureaux réservables
- Configurations d'armoires accessibles
- Cuisinette avec comptoir et appareils accessibles et robinets faciles à utiliser

## Mises à niveau des immeubles

- Entre la mi-2023 et le début de 2024, l'équipe des Biens immobiliers a lancé 22 projets de construction dans l'ensemble de notre réseau d'immeubles partout au Canada et en a achevé 40. Ces mises à niveau comprenaient :
  - l'amélioration de l'accès aux véhicules
  - le stationnement accessible
  - les voies d'accès à l'entrée principale, y compris les rampes
  - les entrées accessibles (portes et ouvre-portes)
  - les mises à niveau des comptoirs plus accessibles pour le personnel et la clientèle
  - les systèmes d'urgence sonores et visuels
  - les indicateurs tactiles
  - la circulation aisée et le dégagement aux genoux
  - les cases postales accessibles
- En 2024, l'équipe des Biens immobiliers met l'accent sur l'élimination des obstacles dans plus de 50 emplacements prioritaires. L'équipe répond également aux situations urgentes qui ont une incidence sur le personnel et la clientèle.
- Bien que nous mettions l'accent sur l'élimination des obstacles identifiés, nous reconnaissons que d'autres zones d'un immeuble pourraient présenter des obstacles. Les zones qui n'ont pas encore été mises à niveau seront améliorées au cours des prochaines années, lorsque les fonds seront disponibles.

## Défis et leçons apprises

### Coûts et ressources

- Les problèmes liés à l'inflation et à la chaîne d'approvisionnement continuent de nuire à notre capacité à mettre à niveau l'accessibilité dans nos immeubles. Nous travaillons actuellement avec nos fournisseurs pour trouver des solutions.
- De graves pénuries de main-d'œuvre ont encore une incidence sur l'exécution des projets et sur les coûts. Nous avons relevé ce défi en continuant à regrouper les emplacements et les projets dans les régions éloignées afin d'inciter les plus grandes entreprises à soumissionner.

## Plans ou améliorations pouvant créer de nouveaux obstacles

- Comme nous l'avons déjà mentionné, les améliorations de l'accessibilité dans les immeubles dont la superficie est limitée peuvent avoir une incidence sur d'autres aspects du bâtiment et créer de nouveaux obstacles. Par exemple, l'ajout de sièges dans une zone étroite peut gêner la circulation des aides à la mobilité sur roues.
- Lors de la vérification d'une installation, nous continuons d'évaluer l'incidence d'une mise à niveau de l'accessibilité dans d'autres secteurs et veillons à ce qu'elle ne crée pas de nouveaux obstacles.
- Certaines mises à niveau pourraient ne pas être possibles sans des modifications importantes à l'immeuble. Dans certains cas, il se peut que nous ne soyons pas en mesure d'éliminer tous les obstacles pour des raisons structurelles ou géographiques.
- Dans ces situations, nous continuons d'examiner d'autres solutions pour éliminer les obstacles. Par exemple, si un immeuble est trop près de la route pour que nous puissions installer une rampe correctement nivelée, une plateforme élévatrice pourrait être utilisée.

## Adaptation aux normes changeantes

- L'amélioration de l'accessibilité dans notre environnement bâti est un processus continu. Nous voulons nous assurer que nos projets de construction actuels liés à l'accessibilité sont conformes aux dernières normes en la matière.
- Depuis la rédaction de nos normes nationales de conception en matière d'accessibilité, l'Association canadienne de normalisation (CSA) a publié une version actualisée de sa Norme nationale pour l'environnement bâti, B651-23, qui remplace la norme B651-18.
- En 2023, nous avons repéré des secteurs où les spécifications techniques de notre norme d'entreprise sont incompatibles avec la plus récente version publiée par la CSA. Nous avons donc intégré les spécifications actualisées dans la norme B651-23 dans nos mises à niveau en matière d'accessibilité.
- La CSA a également créé une ébauche de la Norme modèle pour l'accessibilité de l'environnement bâti. En 2024, nous avons examiné le document afin de déterminer en quoi cette norme diffère de la norme B651-23 et de nos Normes de conception nationales en matière d'accessibilité.





## Technologies de l'information et des communications

Postes Canada compte plus de 150 pages Web, plus de 25 applications et outils, 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 que toute la population canadienne ait accès à nos services numériques.

## Progrès en 2023-2024

### Mise à jour du système de conception et occasions de formation et de partenariat

- Nous avons élaboré une série de ressources de formation personnalisées sur demande pour nos équipes responsables des applications mobiles. Les cours visent à donner les compétences et les connaissances nécessaires pour la conception et la mise à l'essai de l'accessibilité sur les systèmes d'exploitation iOS et Android. Ainsi, nous nous assurons que nos services numériques sont accessibles à tout le monde.
- Nous avons offert une formation à 34 membres de l'équipe des services numériques de Postes Canada afin de les aider à mieux comprendre comment les gens utilisent les technologies d'assistance. Elle a permis aux responsables de la conception de produits et de la rédaction de contenu de créer des pages Web accessibles à l'ensemble de la population, y compris les personnes en situation de handicap.
- Nous avons mis à l'essai l'accessibilité de huit applications destinées à la clientèle et aux entreprises au moyen d'un environnement numérique sécurisé. Cet environnement permet au grand public et à des prestataires de services externes de mettre à l'essai des produits en cours d'élaboration avant leur lancement.
- Nous continuons à effectuer le suivi du volume et de l'évolution des problèmes liés aux logiciels et au Web en matière d'accessibilité.

### Collaborations externes

- L'équipe responsable de l'accessibilité numérique a assisté au camp #a11yTO et à la conférence #a11yTO, une conférence canadienne sur l'accessibilité numérique reconnue mondialement. Nous avons présenté nos idées, nos solutions et nos meilleures pratiques lors d'une réunion sur l'accessibilité numérique.
- C'est avec fierté que nous collaborons avec plusieurs entités sous réglementation fédérale à la mise en œuvre continue du Connecteur pour l'accessibilité, un projet de l'Institut de recherche et de développement sur l'inclusion et la société et de l'Inclusive Design Research Centre de l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario.
- Dans le cadre de ce projet, une plateforme en ligne permet aux personnes en situation de handicap de communiquer avec les entités sous réglementation fédérale afin de les consulter au sujet des plans d'accessibilité et des rapports d'étape, comme l'exige la LCA, et d'effectuer d'autres activités liées à l'accessibilité.

## Défis et leçons apprises

- Travailler avec des partenaires de développement numérique ne faisant pas partie de Postes Canada présente des défis supplémentaires. Nous devons, entre autres, nous assurer que la formation sur l'accessibilité est incluse dans les processus d'intégration et que les lacunes en matière de connaissances sur l'accessibilité sont repérées afin de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les produits et services élaborés pour Postes Canada.
- Les ressources sont limitées pour s'assurer que les technologies de l'information et des communications (TIC) pour usage interne sont accessibles. L'équipe Accessibilité numérique se concentre sur les produits numériques destinés à la clientèle et apporte son soutien pour les outils internes dans la mesure du possible. Nous devons continuer à fournir des ressources supplémentaires pour éliminer les obstacles et rendre les TIC accessibles au personnel.
- Nous voulons que notre site Web soit accessible sur le plus grand nombre de plateformes et d'appareils possible. À l'heure actuelle, nous ciblons les essais d'accessibilité sur les plateformes et les appareils les plus courants, comme les appareils iOS et Android, ainsi que les applications Mac et Windows. Comme nous ne faisons pas d'essais pour les anciens navigateurs, assurer l'accessibilité sur les appareils et les logiciels désuets demeure un défi.

## Objectifs en matière d'accessibilité numérique et changements à venir

- Nous continuons d'accorder la priorité à l'accessibilité et à la convivialité dans nos services numériques afin de créer une expérience en ligne inclusive. Dans le cadre de nos efforts visant à offrir des produits et services accessibles à la population canadienne, tous les nouveaux produits numériques destinés au public doivent respecter les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau AA.
- Pour respecter ces normes, nous avons mis en œuvre une approche rigoureuse de mise à l'essai de l'accessibilité et formé plus de 170 personnes (effectif interne et contractuel).
- Nous surveillons la convivialité de nos services numériques en évaluant la capacité des personnes en situation de handicap à effectuer les tâches que nos applications prennent en charge. Notre taux d'accessibilité numérique actuel est de 93,3 % pour les produits numériques actifs, ce qui dépasse notre objectif annuel de 92 %.
- Nous élaborons une stratégie pour répondre aux exigences supplémentaires ajoutées aux WCAG 2.2.

Notre taux  
d'accessibilité  
numérique  
actuel est de  
**93,3 %**





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

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

## Progrès en 2023-2024

En 2024, nous avons pris plusieurs mesures pour éliminer les obstacles en matière de communications à l'échelle de la Société :

- Nous avons ajouté des descriptions méta aux images sur nos plateformes de médias sociaux. Nous offrons également un sous-titrage codé dans toutes les vidéos avec une voix hors champ.
- Nous avons publié tous les numéros de nos bulletins sur l'accessibilité sur notre site Web interne sur l'accessibilité afin que tout le personnel puisse y accéder.
- Notre équipe des Services de rédaction s'est familiarisée davantage sur le langage inclusif pour s'assurer que les documents écrits comprennent une terminologie inclusive.
- Nous avons créé un groupe de travail sur le langage inclusif pour les communications de Postes Canada. L'objectif du groupe est de trouver le bon équilibre entre l'usage, les préférences de la communauté des personnes en situation de handicap et la terminologie positive.
- Notre équipe des Services linguistiques a effectué un examen linguistique complet de la formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité avant sa publication afin d'assurer l'utilisation d'un langage inclusif dans les deux langues officielles.

## Défis et leçons apprises

- Nous continuons de tout mettre en œuvre pour intégrer l'American Sign Language (ASL) et la langue des signes québécoise (LSQ) à d'autres vidéos et événements publics de la Société. Les entreprises qui ne sont pas en mesure de fournir des interprètes pour les dates requises ou de répondre aux exigences du projet représentent un défi constant.
- Nous avons relevé ce défi en augmentant le nombre d'entreprises qui fournissent des services d'interprétation en langue des signes.





## Acquisition de biens, de services et d'installations

Chaque année, Postes Canada dépense environ 2,8 milliards de dollars pour l'achat de marchandises et de services provenant de plus de 13 000 entreprises. Nous voulons créer des pratiques d'approvisionnement équitables qui offrent des chances égales à ces entreprises, au Canada et partout dans le monde.

## Progrès en 2023-2024

- En 2023, Postes Canada a approuvé une stratégie en matière de diversité afin de promouvoir le recours à des entreprises appartenant à des personnes en situation de handicap, à des femmes, à des minorités visibles ou à des membres de la communauté 2ELGBTQIA+, directement et en sous-traitance. Cette stratégie complète notre politique d'approvisionnement auprès des Autochtones. Nous avons augmenté nos dépenses auprès d'entreprises appartenant à des personnes en situation de handicap de 14 % de 2021 à 2022, puis de 30 % de 2022 à 2023.
- Nous continuons de nous assurer que les exigences et les normes en matière d'accessibilité sont prises en compte au cours de la phase d'établissement des exigences des demandes de proposition pour les biens, les services et les installations, et nous veillons à ce que les modèles et les processus d'approvisionnement tiennent compte de l'importance des normes d'accessibilité.
- Lors de l'acquisition de logiciels destinés à l'interne, nous accordons la préférence aux entreprises qui se conforment aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau AA. Dans les cas où cela n'est pas possible, nous avons une obligation contractuelle selon laquelle les achats de nouveaux logiciels doivent être mis en conformité avec les WCAG 2.1 de niveau AA dans les 24 mois suivant la signature du contrat.

## Formation, recherche et présentations

- Dans le cadre de la série d'ateliers sur le leadership de 2024, Postes Canada a fait une présentation au séminaire de la National Institute of Supply Chain Leaders, anciennement connu sous le nom de Supply Chain Management Association of Ontario, sur la diversité des fournisseurs pour la deuxième année consécutive. Nous avons participé à une table ronde sur l'approvisionnement accessible lors de la conférence annuelle.

## Outils et ressources

- Nous avons élaboré une politique d'approvisionnement accessible qui intègre des exigences en matière d'accessibilité dans l'établissement des critères et la sélection des produits et services.

## Défis et leçons apprises

- Nous avons appris que nous devons nous concentrer davantage sur l'identification de fournisseurs dont l'entreprise appartient à des personnes en situation de handicap et l'élargissement de notre réseau afin de créer des occasions d'affaires plus inclusives.
- Nous avons également appris que nous pouvons accéder au Inclusive Workplace and Supply Council et à la Supplier Diversity Alliance Canada pour élargir notre réseau d'entreprises détenues et exploitées par des personnes en situation de handicap.





## 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 la possibilité de commander des 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.

## Progrès en 2023-2024

### Boîtes de dépôt de colis et points de dépôt et cueillette

- Les boîtes de dépôt rapide permettent aux gens de déposer leurs colis prépayés, déjà étiquetés et emballés aux bureaux de poste sans avoir à faire la queue. Les points de dépôt et cueillette sont des bureaux de poste offrant certains produits et services seulement.
- À ce jour, 327 bureaux de poste sont dotés d'une boîte de dépôt de colis. Il s'agit de petites ou de grandes boîtes dans le comptoir, de boîtes autoportantes ou de grandes boîtes dans le mur. En 2023, nous avons installé 211 boîtes de dépôt, et nous en ajouterons environ 200 autres d'ici la fin de 2024.



Boîte de dépôt  
intégrée au comptoir



Unité  
autonome



Boîte de  
dépôt murale

### Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

- Cette année marque le 10<sup>e</sup> anniversaire de notre Programme de mesures d'adaptation pour la livraison, qui permet à la clientèle résidentielle ayant une limitation fonctionnelle ou un problème de santé d'accéder à son courrier et à ses colis. Le service est offert toute l'année, ou de façon temporaire et saisonnière.
- Environ 30 000 personnes au Canada en ont bénéficié depuis 2014. Au cours du premier semestre de 2024, nous avons mis en œuvre 1 073 nouvelles mesures d'adaptation.
- Elles comprennent des tourne-clés, des plateaux à courrier coulissants, des modifications aux compartiments de boîte aux lettres, des inscriptions en braille sur les boîtes aux lettres et la livraison hebdomadaire ou saisonnière à domicile.



- Nous avons continué d'accroître la sensibilisation au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison par l'entremise des médias sociaux et d'une campagne nationale comportant des publicités dans les magazines *Maclean's*, *Zoomer* et *Virage*.
- Nous avons élaboré une stratégie sur cinq ans pour le programme qui met l'accent sur l'élimination des obstacles à la livraison pour la population canadienne. La stratégie comprend quatre piliers :
  - Améliorer nos offres actuelles de mesures d'adaptation à court terme et les modifier pour répondre aux besoins en évolution de la population canadienne.
  - Accroître la sensibilisation au programme auprès de notre clientèle et de notre personnel.
  - Améliorer l'efficacité opérationnelle.
  - Assurer la viabilité à long terme du programme pour servir une population en croissance et vieillissante.

Les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation peuvent accéder au programme en ligne ou appeler au **1 844 454-3009**.







## Transport

Postes Canada exploite un parc de plus de 14 000 véhicules, dont des voitures, des camions, des fourgonnettes, des tracteurs et des remorques. Dans le cadre de notre objectif d'accroître l'accessibilité dans nos bureaux de poste et nos immeubles, nous voulons offrir des espaces de stationnement accessibles au personnel et à la clientèle. Bien que nous ayons actuellement un stationnement accessible à certains endroits, ce n'est pas le cas pour l'ensemble des immeubles et installations.



## Progrès en 2023-2024

- Pour cerner les autres obstacles dans le transport, nous mènerons un sondage auprès du personnel par phases à partir de cet automne.
- Postes Canada a deux lignes directrices qui ont une incidence sur le transport : la Politique sur les déplacements et la Pratique sur le milieu de travail hybride. Nous passerons en revue les deux politiques en tenant compte de l'accessibilité pour déterminer s'il y a des obstacles dans le transport.

## Défis et leçons apprises

- Nous avons relevé des obstacles au stationnement accessible dans certains de nos immeubles et installations en raison d'espaces loués ou limités, ainsi que des restrictions municipales sur le stationnement dans les rues.
- Pour éliminer cet obstacle, nous continuons d'évaluer les espaces de stationnement lorsque nous effectuons des vérifications de l'accessibilité des immeubles et des installations. De plus, nous tenons compte du stationnement accessible dans les travaux de conception pour l'amélioration de l'accessibilité dans l'environnement bâti.





## 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 en situation de handicap et avec d'autres intervenants de soutien, nous avons accru notre engagement et notre participation communautaire grâce à des parrainages qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de handicap.



## Progrès en 2023-2024

### Stratégie d'engagement en matière d'accessibilité

Dans le cadre de nos efforts pour faire preuve de leadership en matière d'accessibilité, nous avons élaboré une stratégie d'engagement externe pluriannuelle pour montrer comment nous favorisons l'inclusion. La stratégie vise à établir une présence active et significative dans la communauté des personnes en situation de handicap en favorisant la sensibilisation à l'accessibilité, en renforçant la capacité en ressources et en créant une communauté de pratique. Au cours des cinq prochaines années, nous collaborerons avec plus de 100 organisations (entités sous réglementation fédérale, ministères et organismes fédéraux, secteur privé, juridictions provinciales et organisations dirigées par des personnes ayant un handicap) pour partager les meilleures pratiques et les défis, en apprendre davantage sur les priorités de la communauté et sensibiliser les gens à l'accessibilité à Postes Canada.

---

**100**  
organisations  
sur  
**5 ans**

---

### Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap

En 2024, nous avons remis le quatrième Prix de Postes Canada pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap, en partenariat avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire. D'une valeur de 10 000 \$, ce prix de Postes Canada souligne les réalisations exceptionnelles de personnes exemplaires qui laissent leur marque par le partage du savoir, la pratique communautaire et l'innovation. Le prix est offert aux personnes en situation de 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. La lauréate en 2024 est Gabrielle Veilleux-Verreault, étudiante au doctorat en bioéthique à l'Université de Montréal.

### Occasions d'emploi d'été pour les étudiants et étudiantes en situation de handicap

Nous continuons de reconnaître la contribution que les personnes en situation de handicap apportent à la main-d'œuvre grâce au programme d'emploi d'été de Postes Canada. Dans le cadre d'une initiative de recherche d'équité, Postes Canada encourage les personnes aux études en situation de handicap à s'auto-identifier en postulant dans cette catégorie. Postes Canada reçoit les candidatures directement des personnes intéressées, dans un large éventail de disciplines. En 2024, nous avons embauché 64 stagiaires pour l'été, dont six personnes en situation de handicap.

### Fondation Rick Hansen – Conférence du Réseau professionnel sur l'accessibilité

Postes Canada a été commanditaire Argent et présentateur à la Conférence du Réseau professionnel sur l'accessibilité de 2024, organisée par la Fondation Rick Hansen. Plus de 500 personnes y ont assisté virtuellement et en personne. Le thème de 2024 était « Building Beyond ». Les discussions en groupe ont porté sur la façon dont nous pouvons continuer à bâtir une société inclusive et accessible, peu importe l'âge et les capacités des gens.

L'événement comprenait une séance sur l'accessibilité dans la planification des critères ESG. Natasha Saltes, directrice, Accessibilité à Postes Canada, a pris la parole pour discuter de la façon dont les organisations intègrent l'accessibilité dans leur planification à long terme et des répercussions sur les espaces commerciaux. Les autres sujets abordés lors de la conférence comprenaient la neurodiversité et l'environnement bâti, la conception d'écoles inclusives, le patrimoine et l'accessibilité, l'accélération des efforts visant l'accès dans les municipalités et les espaces extérieurs.

## Réseautage et sensibilisation supplémentaires

- Postes Canada a participé à une table ronde dans le cadre du salon de l'emploi et du mentorat de Network Now! ainsi qu'au panel d'employeurs nationaux pendant le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap. Nous avons expliqué comment nous rendons notre milieu de travail plus inclusif pour les personnes en situation de handicap.
- Nous avons également fait une présentation à la conférence sur les personnes en situation de handicap et le travail au Canada, où nous avons discuté de notre participation au projet « Pathways to Employment » (parcours d'emploi), dirigé par l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire dans le cadre du programme Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité.
- Le 3 décembre, notre siège social à Ottawa a été illuminé en mauve pour souligner la Journée internationale des personnes en situation de handicap. Cette journée internationale a été créée par les Nations Unies pour sensibiliser les gens et promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap dans tous les aspects de la vie.







## 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.

---

L'**American Sign Language (ASL)**, ou langue des signes américaine, est la langue caractéristique de nombreuses personnes sourdes aux États-Unis et au Canada. Il s'agit d'une véritable langue qui utilise les signes, 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 **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 **disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC)** fait référence au pourcentage des membres des groupes désignés dans l'effectif que les entreprises pourraient embaucher.

---

Le **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.

---

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 (LCA)** 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<sup>er</sup> 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*.

---

Les **obstacles** sont définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* comme étant ce qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant une déficience. Il peut s'agir d'une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou sensorielle, d'un trouble d'apprentissage ou de la communication ou d'une limitation fonctionnelle. 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.

---

Le terme « **personnes qui sont devenues sourdes ou devenues sourdes avec le temps** » désigne des personnes qui ont grandi en entendant ou en étant malentendantes et qui, soudainement ou graduellement, ont subi une perte auditive importante. Les personnes adulte comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale ou la langue des signes.

---

Les **principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG)** définissent les pratiques commerciales qui sont durables, éthiques et responsables.

---

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 en situation de handicap et de souligner les réalisations en matière d'élimination des obstacles.

---

**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 la transcription en direct de ce qui est entendu 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.

---

Le terme « **S/sourd** » est utilisé comme nom collectif pour désigner à la fois 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 cette culture.

---

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.

---

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, 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.

---

