

Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023

Société canadienne d'hypothèques
et de logement



Pour demander un support de substitution, veuillez
communiquer avec nous :

1-800-668-2642
centrecontact@schl.ca

700, chemin de Montréal,
Ottawa (Ontario) K1A 0P7

[SCHL.ca](https://www.schl.ca)

Canada





Table des matières

Section 1 Renseignements généraux.	3
1.1 À propos de la SCHL.	3
1.2 Notre engagement à l'égard de l'accessibilité.	3
1.3 Nos progrès à ce jour	3
1.4 Rétroaction sur l'accessibilité.	4
1.5 Formats alternatifs	5
1.6 Définitions.	5
Section 2 Domaines de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	6
2.1 Emploi	6
2.2 Environnement bâti	8
2.3 Technologies de l'information et des communications	10
2.4 Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications.	12
2.5 L'acquisition de biens, de services et d'installations	15
2.6 Conception et prestation de programmes et de services	15
2.7 Transport	16
Section 3 Consultations	17
Section 4 Rétroaction.	18
Section 5 Résumé des progrès et conclusion.	19

Section 1

Renseignements généraux

1.1 À propos de la SCHL

À la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), nous savons que le logement peut transformer la réalité des gens, y compris des personnes en situation de handicap. Donner accès à des logements abordables et de qualité convenable demeure l'un des grands défis de notre époque. En tant qu'organisation, nous mobilisons nos ressources de façon à maximiser leur impact. Nous concentrons nos efforts sur l'exploitation de nos atouts uniques afin de relever les défis actuels et futurs en matière de logement. Notre but est de veiller à ce que toutes les personnes qui vivent au Canada aient un chez-soi.

1.2 Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

L'inclusion et le traitement équitable des personnes en situation de handicap sont au cœur de notre but de veiller à ce que toutes les personnes qui vivent au Canada aient un chez-soi. Nous sommes déterminés à faire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) une réalité en adoptant une approche proactive et inclusive pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité à la SCHL. Nous en apprenons davantage sur l'accessibilité en écoutant les personnes en situation de handicap et nous nous fondons sur leurs points de vue pour leur donner un accès équitable et sans obstacles à nos politiques, à nos programmes et à nos environnements. Nous croyons qu'il faut traiter toutes les personnes avec respect et de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance.

Nous adoptons aussi une perspective intersectionnelle dans le cadre de notre travail visant à faire progresser l'inclusion des personnes en situation de handicap à la SCHL. En effet, nous reconnaissons que les défis qu'elles doivent relever peuvent être amplifiés par d'autres facteurs identitaires. Cette approche appuie nos engagements liés à l'égalité des genres, à la lutte contre le racisme et à la réconciliation.

1.3 Nos progrès à ce jour

À la suite de nos consultations auprès de personnes en situation de handicap en 2022, nous avons cerné les obstacles à l'accessibilité à la SCHL. Ensuite, nous avons élaboré un plan sur l'accessibilité qui comprend 35 mesures que nous nous engageons à prendre pour améliorer l'accessibilité à la SCHL. Ces mesures appuient l'engagement de la SCHL de donner aux personnes en situation de handicap un accès équitable et sans obstacles à ses politiques, à ses programmes et à ses environnements. Mises en œuvre sur une période de trois ans (de janvier 2023 à décembre 2025), elles contribueront à améliorer l'accessibilité et l'inclusion à la SCHL dans les domaines suivants :

1. Emploi
2. Environnement bâti
3. Technologies de l'information et des communications
4. Communications en dehors des technologies de l'information et des communications
5. Approvisionnement en biens, en services et en installations
6. Conception et prestation des programmes et des services
7. Transport

Nous avons mis en place une structure de gouvernance qui définit clairement les responsabilités dans l'ensemble des organisations afin de respecter les engagements que nous avons pris dans notre [Plan sur l'accessibilité 2023-2025](#). Notre approche globale nous permet d'intégrer l'accessibilité dans le tissu de la Société et de favoriser une responsabilisation partagée accrue pour faire progresser l'inclusion et l'accessibilité des personnes en situation de handicap à la SCHL.

Nous sommes en voie de respecter tous les engagements en matière d'accessibilité que nous avons pris dans notre [Plan sur l'accessibilité 2023-2025](#). Néanmoins, nous reconnaissons que l'accessibilité est un parcours continu. Nous comprenons l'importance d'évaluer constamment les occasions d'améliorer l'accessibilité à la SCHL, de donner suite à la rétroaction et

de consulter régulièrement les personnes en situation de handicap pour éclairer nos décisions. Nous sommes déterminés à écouter ces personnes et à travailler en collaboration avec elles dans le cadre de nos efforts continus pour faire progresser l'inclusion des personnes en situation de handicap. En octobre 2023, nous avons consulté des personnes en situation de handicap au sujet de nos progrès à ce jour et leurs commentaires sont intégrés dans le présent rapport.

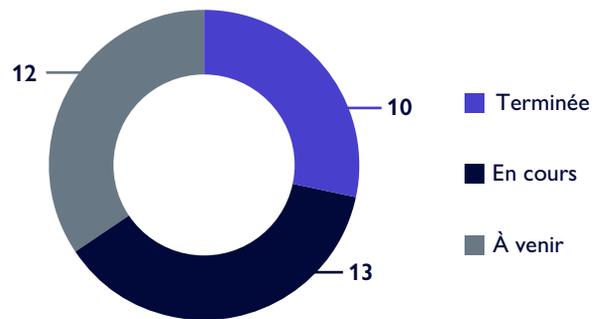
Nos progrès et nos principales réalisations pour la période du 1^{er} janvier au 31 octobre 2023 y sont également décrits.

En résumé, des 35 mesures que nous nous sommes engagés à prendre sur une période de 3 ans, 10 ont été mises en œuvre en 2023 et 13 sont sur la bonne voie. La mise en œuvre des 12 mesures restantes devrait commencer au cours des prochains mois.

Voici les mesures que nous avons prises et les enjeux par rapport auxquels nous avons le plus progressé en 2023 :

- Faire de l'accessibilité une responsabilité à l'échelle de la Société.
- Mettre en place des processus pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité et y donner suite, et les faire connaître.
- Examiner notre Directive sur l'adaptation du milieu de travail et son processus connexe en collaboration avec des personnes en situation de handicap.
- Mettre à jour notre page Carrières pour mieux souligner notre engagement envers l'accessibilité et l'inclusion.
- Attribuer des casiers permanents et fournir des espaces tranquilles dans tous les bureaux de la SCHL.
- Affiner notre procédure de mise à l'essai périodique de l'accessibilité de notre site Web.
- Publier une nouvelle page sur le site Web de Granville Island contenant de l'information sur l'accessibilité.
- Ajouter les coordonnées pertinentes et les renseignements liés à l'accessibilité dans divers documents et formulaires de la SCHL et sur la page Web de notre Centre du savoir sur le logement.
- Établir un processus pour répondre aux demandes de documents en formats alternatifs.
- Officialiser un plan pour améliorer l'utilisation d'un langage clair dans les documents et sur les pages Web de la SCHL.
- Mettre en œuvre une nouvelle boîte à outils sur les considérations en matière d'équité pour aider le personnel à adopter une perspective d'équité dans la conception et la prestation des programmes et des services.
- Publier notre premier Guide sur la conception universelle.

35 mesures pour améliorer l'accessibilité à la SCHL



1.4 Rétroaction sur l'accessibilité

La SCHL veut connaître le point de vue des personnes en situation de handicap, qu'il s'agisse de membres de son personnel, de sa clientèle ou d'autres parties prenantes. Nous acceptons tous les commentaires, anonymes ou non, sur l'accessibilité à la SCHL et sur la façon dont nous progressons pour respecter les engagements que nous avons pris dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025. Nous examinerons attentivement la rétroaction, puis nous travaillerons à éliminer les obstacles signalés et à prévenir les obstacles futurs, dans la mesure du possible.

Nous invitons la clientèle et les parties prenantes à communiquer avec le Centre de contact de la SCHL pour nous faire part de leurs commentaires sur l'accessibilité. Vous pouvez le joindre par téléphone, au 1-800-668-2642, par courriel, à centrecontact@schl.ca, ou par la poste, au 700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario), K1A 0P7.

Les membres du personnel de la SCHL peuvent fournir de la rétroaction sur l'accessibilité en communiquant avec l'équipe des Relations avec les employés par courriel ou par l'entremise du Système de gestion des cas des ressources humaines. Il est aussi possible de transmettre une rétroaction au moyen d'une plateforme, administrée par un tiers, qui permet de signaler anonymement les préoccupations ou les problèmes liés au travail, dont ceux liés à l'accessibilité. Les membres du personnel trouveront les liens vers ces canaux de rétroaction sur l'intranet de la SCHL.

Le Centre de contact et l'équipe des Relations avec les employés de la SCHL transmettent les commentaires au spécialiste de la diversité et de l'inclusion de la SCHL, pour les documenter et y donner suite.

Notre spécialiste de la diversité et de l'inclusion est responsable de gérer la rétroaction sur l'accessibilité. Cette personne supervise la mise en œuvre de la LCA à la SCHL et peut être jointe à l'adresse DI@cmhc-schl.gc.ca.

Une description complète de notre processus de rétroaction se trouve sur le site [SCHL.ca](https://www.schl.ca).

1.5 Formats alternatifs

Pour demander un exemplaire de notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025, de notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023 ou de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité dans un format alternatif, veuillez communiquer avec nous :

Téléphone	Courriel	Adresse postale
1-800-668-2642	centrecontact@schl.ca	700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7

Pour les formats imprimés, avec de gros caractères (police de plus grande taille) ou les formats électroniques compatibles avec les technologies d'adaptation : la SCHL s'engage à fournir ces documents dès que possible et au plus tard 15 jours après la demande initiale, conformément à la LCA.

Pour le braille (système de points surélevés que les personnes aveugles ou ayant une basse vision peuvent lire avec leurs doigts) et l'audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix) : la SCHL s'engage à fournir ces documents dès que possible et au plus tard 45 jours après la demande initiale, conformément à la LCA.

1.6 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au présent rapport.

Accessibilité : Conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles de manière à permettre à tout le monde, y compris aux personnes ayant un handicap de diverses natures, d'y accéder.

Approvisionnement : Achat de biens et de services à des fins professionnelles.

Conception universelle : Planification et configuration d'un environnement, d'un bâtiment, d'un produit, d'un programme ou d'un service de manière à ce qu'il soit accessible et utilisable par toute personne, dans la plus grande mesure possible.

Handicap : Toute 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 cognitive, intellectuelle, mentale, sensorielle ou physique, d'un trouble d'apprentissage ou de la communication ou d'une limitation fonctionnelle. La déficience peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non.

Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) : Loi entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Elle a été adoptée dans le but d'éliminer les obstacles et d'atteindre l'accessibilité dans les domaines de compétence fédérale au plus tard le 1er janvier 2040.

Mesures d'adaptation : Obligation légale d'éliminer les inconvénients et les obstacles que subissent les membres du personnel actuels ou potentiels ou les clients en raison d'une politique ou d'une pratique ayant un effet négatif sur des personnes ou des groupes désignés qui sont protégés en vertu de la Loi canadienne sur les droits de la personne.

Obstacle : Tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – 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.

Devenir exempt
d'obstacles est
au coeur du
but de la SCHL
de veiller à ce
que toutes les
personnes qui
vivent au Canada
aient un
chez-soi.

Section 2

Domaines de l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

2.1 Emploi

La diversité des pensées et des personnes est essentielle à la réalisation de la mission de la SCHL. Près de 12 % des membres de notre personnel s'identifient comme des personnes en situation de handicap. Nous sommes déterminés à maintenir un effectif diversifié et à favoriser une culture d'acceptation et d'inclusion au travail où chaque personne peut atteindre son plein potentiel. Nous avons mis en place un cadre d'inclusion, de diversité et d'équité en milieu de travail qui appuie notre engagement envers l'accessibilité. Nos politiques et pratiques d'emploi visent à créer un environnement inclusif pour tout le monde et continuent de mettre l'accessibilité à l'avant-plan.

Nous prendrons sept mesures clés pour améliorer l'accessibilité en matière d'emploi d'ici la fin de 2025. Ces mesures permettront d'éliminer les obstacles à l'accessibilité relevés par les personnes en situation de handicap concernant l'apprentissage et le perfectionnement, l'adaptation du milieu de travail et l'acquisition de talents. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement de chaque mesure ainsi qu'une description de nos progrès.

Formation et perfectionnement

Obstacle :

Il existe une possibilité de sensibiliser davantage les membres du personnel à l'inclusion des personnes en situation de handicap et de mieux les outiller pour améliorer l'accessibilité des produits et des services.

Mesure :

1. D'ici la fin de 2024, la SCHL offrira à tous les membres actuels et futurs de son personnel une formation pour les sensibiliser aux handicaps et les informer sur l'accessibilité.

État :
En cours



Progrès :

Nous avons offert de la formation à toutes les équipes qui participent au traitement de la rétroaction sur l'accessibilité et à la réalisation de nos engagements à l'égard de l'accessibilité. La formation portait sur nos obligations en vertu de la LCA, les rôles et les responsabilités pour respecter les engagements que nous avons pris dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025, ainsi que le processus à suivre lors de la réception de commentaires sur l'accessibilité.

Pendant la Semaine nationale de l'accessibilité, nous avons mis l'accent sur l'accessibilité dans notre bulletin aux employés. Ce dernier était axé sur notre plan d'accessibilité, les canaux dont disposent les collègues pour transmettre leur rétroaction sur l'accessibilité, ainsi que les idées fausses qui contribuent à la discrimination et à l'exclusion des personnes en situation de handicap. De plus, nous avons fait la promotion des occasions à venir de participer aux consultations sur l'accessibilité à la SCHL.

Nous avons donné une formation obligatoire sur la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail à l'échelle de la Société. Elle mentionnait le fait que les handicaps sont un motif de distinction illicite sur le plan de la discrimination et du harcèlement. Nous avons aussi offert une formation facultative axée sur la création d'un milieu de travail inclusif et la compréhension des réalités des personnes en situation de handicap, comme une formation sur les préjugés inconscients et des séminaires organisés par nos groupes-ressources des employés. Ces séminaires mettaient en vedette des spécialistes qui se prononçaient sur des sujets comme la santé mentale, l'incidence du système de logement social sur les personnes handicapées et les défis auxquels font face les personnes 2ELGBTQIA+ âgées ayant un handicap. De plus, nous avons proposé plusieurs formations facultatives et à rythme libre sur la réalité des personnes en situation de handicap et l'accessibilité au moyen de notre système de gestion de l'apprentissage.

Nous sommes en train de définir la portée de notre projet visant à former l'ensemble des membres du personnel et des gestionnaires de personnes sur la réalité des personnes en situation de handicap et l'accessibilité.

Mesures d'adaptation du milieu de travail

Obstacles :

Il serait possible d'améliorer le processus pour demander et obtenir des mesures d'adaptation. Il existe aussi une occasion de sensibiliser davantage les gestionnaires de personnes aux pratiques exemplaires en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap et au processus à suivre pour offrir des mesures d'adaptation.

Mesure :

<p>2. D'ici la fin de 2023, la SCHL révisera sa Directive sur l'adaptation du milieu de travail et son processus connexe. À cette fin, nous inviterons les membres du personnel en situation de handicap à nous faire part de leurs commentaires sur la directive et son processus connexe. Notre objectif est de nous assurer que le processus est simple et efficace.</p>	<p>État : Terminée</p> 
<p>3. D'ici la fin de 2024, la SCHL mettra en œuvre et communiquera les changements apportés à la Directive sur l'adaptation du milieu de travail et à son processus connexe, en fonction des résultats de son examen.</p>	<p>État : En cours</p> 
<p>4. D'ici la fin de 2025, la SCHL élaborera et offrira de la formation pour les gestionnaires de personnes et les membres de son personnel qui participent au processus d'adaptation. Cette formation portera sur les aspects juridiques de notre devoir en matière d'adaptation du milieu de travail et le processus de traitement et d'examen des demandes.</p>	<p>État : À venir</p> 

Progrès :

Nous avons terminé un examen de notre Directive sur l'adaptation du milieu de travail et de son processus connexe en collaboration avec des personnes en situation de handicap et des spécialistes en la matière. Nous avons cerné des occasions d'améliorer l'expérience du personnel liée au processus d'adaptation. Nous avons mis l'accent sur la simplification du processus et une définition plus claire des rôles et des responsabilités des diverses parties qui y prennent part. Nous commençons à planifier l'annonce et la mise en œuvre de notre Directive sur l'adaptation du milieu de travail révisée et de son processus.

Acquisition de talents

Obstacles :

Il existe une occasion de rendre les offres d'emploi plus accessibles. Il serait aussi possible de mieux intégrer le processus de recrutement et d'intégration des personnes handicapées. Des personnes en situation de handicap nous ont également dit que nous pourrions renforcer nos stratégies et nos partenariats pour recruter des personnes handicapées.

Mesure :

5. D'ici la fin de 2024, la SCHL va améliorer et mieux intégrer le processus de recrutement et d'intégration des personnes handicapées.	État : À venir	
6. D'ici la fin de 2024, la SCHL examinera les offres d'emploi et élaborera un plan d'action pour s'assurer qu'elles sont adaptées aux personnes ayant des handicaps divers.	État : À venir	
7. D'ici la fin de 2025, la stratégie d'acquisition de talents de la SCHL comprendra un plan pour attirer des personnes handicapées. Elle comprendra également un plan de formation pour l'équipe d'acquisition de talents afin d'accroître sa sensibilisation et sa compréhension des besoins des personnes en situation de handicap.	État : À venir	

Progrès :

Nous avons actualisé notre page Carrières afin de mieux souligner notre engagement envers la diversité de l'effectif ainsi que nos pratiques d'emploi équitables et inclusives. Notre page et notre formulaire de demande d'emploi sont conformes aux normes d'accessibilité actuelles, qui sont fondées sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

Nous avons aussi mis à jour notre formulaire de demande d'emploi afin de le rendre plus inclusif pour les personnes en situation de handicap. Nous avons ajouté les coordonnées pertinentes pour obtenir notre formulaire de demande d'emploi dans des formats alternatifs ou pour poser des questions sur les mesures d'adaptation pendant le processus d'embauche. De plus, nous avons amélioré la section sur l'auto-identification de notre formulaire de demande d'emploi en rendant les questions et les choix de réponses plus inclusifs, notamment sur le handicap. La question sur le handicap comprend maintenant un éventail élargi de types de handicaps. Il est aussi possible de préciser un handicap s'il n'est pas énuméré et de s'identifier comme étant une personne en situation de handicap sans préciser le type de handicap.

Enfin, pour réduire la discrimination et promouvoir des pratiques de rémunération plus équitables pour tout le monde, y compris les personnes handicapées, nous avons accru la transparence en matière de rémunération de notre processus d'embauche en divulguant les échelles de traitement dans nos offres d'emploi.

2.2 Environnement bâti

Nous comprenons l'importance de créer des espaces où tout le monde se sent accueilli, à l'aise, en sécurité et soutenu. L'accessibilité et le caractère inclusif de nos bureaux, qu'ils se trouvent dans des espaces que nous louons ou dont nous sommes propriétaires, demeurent une priorité pour la SCHL. Notre bureau d'Ottawa, dont nous sommes propriétaires, a fait l'objet d'importants travaux de rénovation en 2021-2022. Les principes de conception universelle étaient au cœur de la conception et de la construction. Ainsi, notre bureau d'Ottawa comprend de nombreuses caractéristiques progressistes qui le rendent inclusif pour tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap. En 2023, tous les espaces que nous louons, c'est-à-dire ceux de Toronto, Halifax, Vancouver, Calgary et Montréal, ont également fait l'objet d'importants travaux de rénovation visant à améliorer leur accessibilité et leur caractère inclusif, dans la mesure du possible. Les travaux à Halifax seront achevés en 2024.

Nous prenons sept mesures clés pour améliorer l'accessibilité dans notre environnement bâti d'ici la fin de 2025. Ces mesures permettront d'éliminer les obstacles à l'accessibilité relevés par les personnes en situation de handicap en ce qui concerne nos bureaux et Granville Island, un carrefour artistique et culturel de Vancouver géré par la SCHL au nom du gouvernement du Canada. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement de chaque mesure ainsi qu'une description de nos progrès.

Bureaux de la SCHL

Obstacles :

La conception ouverte des nouveaux bureaux sans poste de travail assigné crée des obstacles pour certaines personnes en situation de handicap. Ils concernent surtout la disponibilité de casiers permanents et la possibilité de travailler dans des espaces tranquilles. Les personnes en situation de handicap nous ont aussi dit que nous pourrions améliorer les mesures en place pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience auditive dans les situations d'urgence. Enfin, il serait possible de repérer et d'examiner les aspects à améliorer en matière d'accessibilité de nos bureaux.

Mesure :

1. D'ici juin 2024, la SCHL établira un processus qui permettra à l'ensemble du personnel, y compris les personnes en situation de handicap, de demander un casier permanent à l'endroit qui leur convient le mieux.	État : Terminée	
2. D'ici la fin de 2024, la SCHL déterminera et indiquera où se trouvent les espaces de travail tranquilles dans tous ses bureaux.	État : Terminée	
3. D'ici la fin de 2024, la SCHL effectuera des évaluations de l'accessibilité de chacun de ses immeubles et de ses bureaux, y compris les espaces qu'elle loue ou dont elle est propriétaire.	État : En cours	
4. D'ici le printemps 2025, la SCHL élaborera un plan fondé sur les résultats de l'évaluation de l'accessibilité pour améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de ses bureaux.	État : À venir	
5. D'ici le printemps 2025, la SCHL veillera à ce que l'accessibilité soit prise en compte à toutes les étapes du choix de l'emplacement, de l'achat et de la location ou de la construction de nouveaux bureaux.	État : À venir	
6. D'ici la fin de 2025, la SCHL élaborera un plan pour mieux répondre aux besoins en matière d'accessibilité des personnes ayant une déficience auditive lors d'une évacuation et d'autres urgences.	État : À venir	

Progrès :

Un processus de réservation de casiers permanents a été établi, mis en œuvre et communiqué au personnel dans tous nos bureaux. Des espaces de travail tranquilles, comme un salon de sérénité, des salles silencieuses, des salles pour le travail en solo, des salles de conférence téléphonique et des salles de mieux-être, ont également été établis et communiqués au personnel dans tous nos bureaux. Nous sommes en train de définir la portée de notre projet visant à évaluer l'accessibilité de nos bureaux en 2024.

Granville Island

Obstacles :

Il existe une occasion d'évaluer le site physique de Granville Island, car il pourrait présenter des obstacles à l'accessibilité.

Mesure :

7. D'ici la fin de 2025, la SCHL terminera le travail de fond visant à retenir les services d'un consultant pour une stratégie d'accessibilité de Granville Island, y compris a) mobiliser les administrations municipales, provinciales, fédérales et autochtones pour déterminer qui est responsable de quoi et coordonner les communications entre ces groupes; b) établir des liens avec la communauté des personnes handicapées qui peuvent nous conseiller au sujet de la stratégie d'accessibilité; c) définir les exigences et les critères d'une demande de propositions pour embaucher un consultant en accessibilité; d) déterminer les options de financement pour l'élaboration de la stratégie d'accessibilité et sa mise en œuvre.	État : En cours	
---	--------------------	---

Progrès :

Nous avons entrepris des travaux préliminaires pour clarifier les responsabilités liées à l'accessibilité de Granville Island des administrations municipales, provinciales, fédérales et autochtones, et pour établir des relations avec la communauté des personnes handicapées. Nous sommes aussi en train de définir les exigences et les critères pour embaucher un consultant en accessibilité ainsi que nos options de financement pour améliorer l'accessibilité à Granville Island.

2.3 Technologies de l'information et des communications

Les sites Web, les applications mobiles et le contenu numérique de la SCHL sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau AA. Cela dit, nous reconnaissons que l'accessibilité n'est pas seulement une question de conformité, mais aussi une question de justice sociale et de droits de la personne. Nous comprenons aussi que l'application des principes de conception universelle réduit au minimum le besoin de technologies d'assistance, se traduit par des produits compatibles avec ces technologies et rend les produits plus accessibles pour tout le monde. Nous voulons nous assurer de réduire les obstacles dans les technologies de l'information et des communications (TIC) à la SCHL. C'est pourquoi nous adoptons une approche proactive à l'égard de notre utilisation et de notre acquisition des TIC. Lorsqu'il est possible d'améliorer la pleine participation des personnes en situation de handicap, nous sommes déterminés à travailler en partenariat avec nos fournisseurs de services pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion dans nos TIC.

Nous prenons huit mesures clés pour améliorer l'accessibilité de nos TIC d'ici la fin de 2025. Ces mesures permettront d'éliminer les obstacles à l'accessibilité relevés par les personnes en situation de handicap en ce qui concerne notre Système de gestion des ressources humaines, notre système de gestion de l'apprentissage, notre site Web et les TIC en général. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement de chaque mesure ainsi qu'une description de nos progrès.

Système de gestion des ressources humaines

Obstacles :

Il serait possible d'évaluer l'accessibilité du Système de gestion des ressources humaines de la SCHL, y compris le module de demande d'emploi, pour s'assurer qu'il ne présente pas d'obstacles pour les personnes qui l'utilisent, y compris celles en situation de handicap.

Mesure :

1. D'ici la fin de 2025, la SCHL examinera son Système de gestion des ressources humaines pour repérer les obstacles à l'accessibilité et simplifier le système lorsque c'est possible.

État :
En cours



Progrès :

Nous avons désigné une personne responsable du projet pour ces travaux et commencé à examiner la documentation liée à chaque module dans SAP SuccessFactors. Nous avons eu des conversations avec l'équipe de l'accessibilité de SAP au sujet des caractéristiques d'accessibilité offertes par l'entreprise et des aspects à améliorer. Nous sommes actuellement en train de déterminer la portée du projet.

Système de gestion de l'apprentissage

Obstacles :

Il existe une occasion d'améliorer l'accessibilité du matériel de formation et d'intégration.

Mesure :

2. D'ici le premier trimestre de 2024, la SCHL déterminera les pratiques exemplaires liées à l'apprentissage et au perfectionnement accessibles. Elle élaborera des lignes directrices pour améliorer l'accessibilité de toutes les nouvelles formations (en personne, virtuelles, en ligne ou mixtes) qu'elle va concevoir ou acquérir.	État : En cours	
3. D'ici le deuxième trimestre de 2024, la SCHL intégrera des lignes directrices sur l'accessibilité à son processus d'accord en matière d'approvisionnement afin de s'assurer que les fournisseurs de services d'apprentissage respectent ses lignes directrices.	État : À venir	
4. D'ici la fin de 2024, la SCHL examinera le matériel de formation obligatoire actuel à l'intention du personnel afin de cerner les occasions d'en améliorer l'accessibilité. Elle élaborera un plan pour donner suite aux constatations.	État : À venir	

Progrès :

Nous effectuons actuellement des recherches sur les pratiques exemplaires liées à l'apprentissage et au perfectionnement accessibles.

Site Web de la SCHL

Obstacles :

Des personnes en situation de handicap ont signalé des obstacles lorsqu'elles consultaient notre site Web, plus précisément en ce qui concerne les textes de remplacement, la mise en page, ainsi que l'accessibilité des fenêtres contextuelles et des feuilles de calcul.

Mesure :

5. D'ici la fin de 2023, la Société affinera et officialisera sa procédure de mise à l'essai standard de l'accessibilité de son site Web.	État : Terminée	
6. D'ici la fin de 2024, la SCHL officialisera un plan d'amélioration de l'accessibilité de son site Web, notamment a) en veillant à ce que les images contenant de l'information comportent des textes de remplacement appropriés, s'il y a lieu; b) en améliorant l'uniformité de la mise en page dans l'ensemble des pages Web; c) en s'assurant que toutes les fenêtres contextuelles sont accessibles, le cas échéant et d) en améliorant l'accessibilité des feuilles de calcul.	État : En cours	

Progrès :

Nous avons établi une procédure officielle de mise à l'essai périodique de l'accessibilité de notre site Web. Nous investissons actuellement dans la formation pour perfectionner les compétences de notre équipe Web dans l'examen de l'accessibilité. Nous élaborons également un plan pour améliorer l'accessibilité de notre site Web. Nous avons déjà mis en œuvre de nombreuses améliorations; d'autres sont en cours et progressent bien.

Technologie en général

Obstacles :

Nous avons l'occasion d'évaluer l'accessibilité des TIC de la SCHL afin de nous assurer qu'elles ne présentent pas d'obstacles pour les membres du personnel en situation de handicap, et de tenir compte de l'accessibilité dans toutes les acquisitions futures de TIC.

Mesure :

7. Depuis 2023, l'accessibilité est prise en compte dans toutes les TIC que la SCHL achète.	État : Terminée	
8. D'ici la fin de 2025, la SCHL élaborera un plan pour examiner la technologie la plus souvent utilisée afin de repérer les obstacles auxquels font face les membres du personnel en situation de handicap.	État : À venir	

Progrès :

Depuis 2023, nous abordons l'approvisionnement en TIC en tenant compte dès le début de l'accessibilité et de la convivialité. Nous travaillons en partenariat avec nos fournisseurs de services et nos partenaires d'approvisionnement pour spécifier nos exigences d'accessibilité et valider l'accessibilité des produits que nous choisissons avant de les approuver et de les mettre en œuvre. Nous avons également l'intention d'examiner notre technologie la plus souvent utilisée pour repérer, prévenir et atténuer les obstacles potentiels à l'accessibilité dans nos TIC actuelles.

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

Nous reconnaissons l'importance de communiquer de façon claire, directe et compréhensible, et d'offrir un accès équitable à nos produits et activités de communication. Nous essayons toujours d'améliorer notre façon d'interagir avec le personnel, la clientèle et les parties prenantes, afin que nos messages atteignent tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap. Nous sommes déterminés à intégrer l'accessibilité à nos pratiques de travail et à accorder la priorité à la simplicité et à la souplesse lorsque nous planifions et élaborons des produits et activités de communication. Nous continuons de concentrer nos efforts pour rendre nos communications accessibles dès la conception afin qu'aucune personne ne soit laissée pour compte.

Nous prenons neuf mesures clés pour améliorer l'accessibilité de nos communications d'ici la fin de 2025. Ces mesures permettront d'éliminer les obstacles à l'accessibilité relevés par les personnes en situation de handicap concernant la disponibilité de l'information, l'utilisation d'un langage simple, l'offre de formats alternatifs et l'accessibilité de nos grands événements publics. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement de chaque mesure ainsi qu'une description de nos progrès.

Disponibilité de l'information

Obstacles :

Nous avons l'occasion d'améliorer le site Web de Granville Island pour y inclure des précisions sur l'accessibilité afin de planifier les visites. Les personnes en situation de handicap ont également indiqué qu'il est difficile de déterminer comment obtenir dans un format alternatif les renseignements en ligne sur nos programmes et services. De plus, elles ont mentionné qu'il était difficile de trouver de l'information sur le logement accessible sur le site Web de la SCHL.

Mesure :

1. D'ici la fin de 2023, la SCHL publiera sur le site Web de Granville Island une section au sujet de l'accessibilité sur les lieux. Ces renseignements aideront les personnes en situation de handicap à planifier leur visite.	État : Terminée	
2. D'ici la fin de 2023, la SCHL fournira sur tous ses nouveaux documents et formulaires un numéro de téléphone permettant de poser des questions concernant ses programmes.	État : Terminée	
3. D'ici la fin de 2024, dans le cadre de l'amélioration continue de notre site Web, nous évaluerons le contenu sur le logement et veillerons à ce qu'il soit accessible et facile à trouver.	État : À venir	

Progrès :

Nous avons créé une nouvelle page sur le site Web de Granville Island, qui comprend des précisions sur l'accessibilité afin de planifier les visites. La nouvelle page présente un énoncé d'engagement à l'accessibilité ainsi que des renseignements sur l'accessibilité des toilettes, du stationnement, des fontaines, des salles de spectacles, des théâtres, des restaurants, des entrées et des quais de traversiers. Elle comprend aussi de l'information sur la location de fauteuils roulants, les animaux d'assistance et les premiers soins. Étant donné que Granville Island est un site historique, une note concernant le terrain est incluse. Nous avons également indiqué des coordonnées pour toute question ou rétroaction sur l'accessibilité.

Nous avons révisé les modèles que nous utilisons pour publier nos rapports et formulaires afin d'inclure les coordonnées de la SCHL pour toute question sur nos programmes et services, y compris celles liées à l'accessibilité.

Langage clair

Obstacles :

Certaines personnes en situation de handicap ont indiqué que nous utilisons un langage parfois technique et difficile à comprendre.

Mesure :

4. D'ici la fin de 2023, nous officialiserons un plan pour nous assurer que l'ensemble des nouvelles pages Web et des nouveaux documents que nous produisons et qui sont destinés au public seront rédigés en langage clair. Cette mesure comprendra un plan de formation interne sur l'utilisation d'un langage clair.	État : Terminée	
5. D'ici la fin de 2024, la SCHL veillera à ce que ses pages Web et documents fréquemment consultés soient rédigés en langage clair.	État : En cours	

Progrès :

Nous avons mis en place un plan pour simplifier le langage que nous utiliserons dans tous les nouveaux documents et toutes les nouvelles pages Web que nous produisons. Sa première étape consiste à perfectionner les compétences de notre équipe Communications et Marketing dans la rédaction en langage clair. Nous effectuons actuellement un exercice de délimitation de la portée afin de savoir quelles formations proposer. Nous sommes aussi en train de relever les documents et pages Web les plus fréquemment consultés afin de pouvoir prioriser leur révision une fois que notre équipe aura été formée.

Formats alternatifs

Obstacles :

Les documents du Centre du savoir sur le logement (la bibliothèque de la SCHL sur le logement) sont largement accessibles, mais ils n'ont peut-être pas tous été évalués sur le plan de l'accessibilité. Nous avons donc l'occasion d'inclure des renseignements sur la façon d'obtenir les documents dans des formats alternatifs sur la page d'accueil du Centre du savoir sur le logement. C'est aussi le moment de mettre en place un processus officiel afin de répondre aux demandes de formats alternatifs pour les documents que nous produisons.

Mesure :

6. D'ici la fin de 2023, la SCHL inclura sur la page principale du Centre du savoir sur le logement un énoncé sur l'accessibilité expliquant comment demander une copie de ses documents dans des formats alternatifs.
7. D'ici la fin de 2024, la SCHL sera en mesure de répondre aux demandes de formats alternatifs (électronique, imprimé, audio ou braille) pour tout document que nous produisons.

État :
Terminée



État :
Terminée



Progrès :

Nous avons inclus un énoncé d'engagement à l'accessibilité sur la page principale du Centre du savoir sur le logement, à l'interne et à l'externe, ainsi que des renseignements sur la façon de demander des documents dans des formats alternatifs. Pour répondre aux demandes de formats alternatifs que nous ne pouvons pas produire à l'interne, nous avons retenu les services d'un fournisseur. Nous avons aussi officialisé un processus interne avec le Centre de contact pour traiter ces demandes.

Évènements publics

Obstacles :

Nous avons l'occasion d'améliorer l'accessibilité des événements externes (accessibles au public) de la SCHL, virtuels ou en personne, en mettant à disposition sur demande des sous-titres en direct ou des services d'interprétation en langue des signes.

Mesure :

8. Nous avons révisé notre engagement comme suit : d'ici la fin de 2024, le processus d'inscription aux événements externes (accessibles au public) de la SCHL, virtuels ou en personne et nécessitant une préinscription officielle, comprendra une option permettant de demander des mesures d'adaptation, par exemple des sous-titres en direct.

Remarque : Nous avons révisé notre engagement initial en raison des défis qui se présentent lorsque nous utilisons notre technologie actuelle pour le respecter. L'engagement initial était le suivant : d'ici la fin de 2023, la SCHL fournira sur demande des sous-titres en direct pour l'ensemble des réunions et événements externes (accessibles au public), virtuels ou en personne.

État :
En cours



9. Nous avons révisé notre engagement comme suit : d'ici la fin de 2024, le processus d'inscription aux événements externes (accessibles au public) de la SCHL, virtuels ou en personne et nécessitant une préinscription officielle, comprendra une option permettant de demander des mesures d'adaptation, par exemple des services d'interprétation en langue des signes.

Remarque : Nous avons révisé notre engagement initial en raison des défis qui se présentent lorsque nous utilisons notre technologie actuelle pour le respecter. L'engagement initial était le suivant : d'ici la fin de 2023, la SCHL s'assurera d'offrir sur demande des services d'interprétation en langue des signes pour l'ensemble des réunions et événements diffusés en direct.

État :
En cours



Progrès :

Les plateformes que nous utilisons actuellement pour organiser des événements virtuels ne sont pas compatibles avec les sous-titres en direct et avec les services d'interprétation en langue des signes dans les deux langues officielles. De plus, nous ne possédons actuellement aucun logiciel d'inscription à des événements. Nos équipes Communications et TI s'efforcent de trouver des plateformes plus inclusives que nous pourrions utiliser pour respecter notre engagement d'améliorer l'accessibilité de nos événements virtuels externes et nécessitant une préinscription officielle. Entre-temps, nous avons amélioré notre guide de planification d'événements en y incluant un engagement à l'accessibilité, ainsi que les facteurs à prendre en compte dans la conception et la réalisation des événements de la SCHL afin de les rendre accessibles et inclusifs.

2.5 L'acquisition de biens, de services et d'installations

Nous sommes déterminés à améliorer nos pratiques d'approvisionnement en intégrant des considérations relatives à l'accessibilité à notre processus.

Nous prenons trois mesures clés pour améliorer l'accessibilité de nos approvisionnements en biens, en services et en installations d'ici la fin de 2025. Ces mesures élimineront les obstacles à l'accessibilité que les personnes en situation de handicap ont signalés dans nos pratiques d'approvisionnement. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement de chaque mesure ainsi qu'une description de nos progrès.

Obstacles :

Nous avons l'occasion de tenir compte officiellement de l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement de la SCHL, afin de nous assurer que tous les nouveaux produits et services achetés par la SCHL sont accessibles dès le début.

Mesure :

1. D'ici décembre 2023, la SCHL veillera à ce que des considérations relatives à l'accessibilité soient ajoutées à ses listes de vérification, à sa politique d'approvisionnement, à ses modèles d'exigences et à ses modèles de contrats.	État : En cours	
2. D'ici décembre 2023, le personnel responsable des contrats et de l'approvisionnement recevra une formation sur la façon d'aider sa clientèle à intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement.	État : En cours	
3. À compter de janvier 2024, l'accessibilité sera explicitement prise en compte dans tous les approvisionnements, soit en incluant des exigences en matière d'accessibilité, soit en documentant la décision de ne pas les intégrer.	État : À venir	

Progrès :

Nous mettons actuellement la dernière main à l'examen de nos listes de vérification, processus d'approvisionnement, modèles d'exigences et modèles de contrats afin d'y inclure les considérations relatives à l'accessibilité, s'il y a lieu. Ces travaux devraient être achevés d'ici la fin de l'année et entreront en vigueur en 2024. D'ici la fin de l'année, nous organiserons des séances d'information avec le personnel responsable des contrats et de l'approvisionnement. Ainsi, nous nous assurerons qu'il peut aider sa clientèle à tenir systématiquement compte de l'accessibilité dans l'approvisionnement des nouveaux produits et services achetés par la SCHL.

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

L'accessibilité est un aspect important de la façon dont la SCHL envisage l'avenir du logement. Nous sommes déterminés à rendre le système de logement plus efficace, inclusif et équitable pour tout le monde, y compris les personnes en situation de handicap, en intégrant les considérations relatives à l'accessibilité à la conception et à la prestation de nos programmes et services. Nous comprenons aussi l'importance de permettre aux personnes de tout âge et de toute capacité de demeurer dans leur environnement le plus longtemps possible. C'est pourquoi nous contribuons activement à l'avancement du logement accessible et adaptable au Canada.

Nous sommes déterminés à améliorer la façon dont l'accessibilité et l'incidence sur les personnes en situation de handicap sont prises en compte lors de la conception et de la prestation de nos programmes et services. Vous trouverez ci-dessous l'état d'avancement par rapport à notre engagement et une description de nos progrès.

Obstacle :

Nous avons l'occasion d'améliorer la façon dont l'accessibilité et l'incidence sur les personnes en situation de handicap sont prises en compte lors de la conception et de la prestation des programmes et services qui ne sont pas expressément liés au logement accessible.

Mesure :

1. D'ici la fin de 2024, chaque fois que nous créerons une nouvelle politique, un nouveau programme ou une nouvelle initiative du gouvernement en matière de logement, nous nous concentrerons davantage sur l'accessibilité et les effets sur les personnes en situation de handicap.

État :
En cours



Progrès :

Nous avons mis en œuvre une nouvelle boîte à outils sur les considérations en matière d'équité pour guider le personnel dans ses efforts visant à tenir compte de l'équité, de la lutte contre le racisme et de l'intersectionnalité, y compris les considérations relatives à l'accessibilité et au handicap, et à les appliquer à nos programmes, politiques, processus, services et produits. Nous continuons aussi d'appuyer les priorités gouvernementales, y compris l'engagement du gouvernement du Canada à appliquer une analyse comparative entre les sexes plus rigoureuse et fondée sur des données probantes, dans la conception de nos politiques et programmes sur le logement.

La Stratégie nationale sur le logement (SNL) vise à répondre aux besoins de logement des groupes en quête d'équité, y compris les personnes en situation de handicap. Les considérations relatives à l'accessibilité sont pleinement prises en compte dans la conception et la mise en œuvre des initiatives de la SNL. Par exemple, chaque ensemble résidentiel financé par le biais de la SNL doit respecter des critères d'accessibilité minimaux. Ceux qui dépassent ces minimums ou atteignent la conception universelle complète sont priorisés. Nous avons également mis en place un processus rigoureux pour évaluer les demandes et veiller à ce que toutes les ressources de la SNL attribuées soient utilisées convenablement.

Nous avons publié notre premier Guide sur la conception universelle pour les nouveaux immeubles à logements multiples. Ce guide tient compte des commentaires des chefs de file du secteur et illustre comment des conceptions de logements novatrices, flexibles et adaptables peuvent mieux répondre à divers besoins et capacités, y compris ceux des personnes en situation de handicap. Notre guide demande aux concepteurs, aux constructeurs et aux promoteurs de penser de façon proactive aux besoins résidentiels futurs dans la création d'immeubles à logements multiples. Il ne remplace pas les exigences du programme de la SNL, mais aide à mieux comprendre la conception universelle dans l'environnement bâti.

Nous avons collaboré avec Normes d'accessibilité Canada et le Groupe CSA pour élaborer une nouvelle norme, CSA/ASC B652, Logements accessibles, qui contient des recommandations sur la conception afin d'aider à établir un standard pour des logements abordables, adaptables et accessibles. La SCHL est heureuse d'avoir contribué à cette étape importante vers l'élimination des obstacles à l'accessibilité dans la conception des logements et l'accès des personnes aux éléments essentiels de la vie quotidienne.

2.7 Transport

Bien que les personnes en situation de handicap n'aient relevé aucun obstacle particulier lié au transport, dans le but de continuer à améliorer l'accessibilité, nous nous engageons à examiner régulièrement notre politique sur les déplacements et nos communications sur le transport pour nous assurer qu'elles sont exemptes d'obstacles.

Section 3

Consultations

Nous avons consulté les membres du personnel en situation de handicap au sujet de notre ébauche de Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023. Nous avons intégré leurs commentaires à notre version finale du Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023.

La possibilité de participer aux consultations concernant notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023 a été annoncée dans le bulletin interne de la SCHL, ainsi que dans divers canaux Teams et lors de réunions de division. Les consultations ont eu lieu en petits groupes de discussion : les gens ont été invités à faire part de leur point de vue sur les progrès décrits dans notre ébauche de Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023. Ils ont aussi été encouragés à transmettre leurs commentaires sur la façon d'améliorer notre rapport d'étape. Enfin, ils ont été invités à parler des obstacles à l'accessibilité qu'ils ont rencontrés ou observés et qui ne sont pas pris en compte dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025 et notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023. Les consultations ont eu lieu virtuellement et dans des environnements confidentiels et psychologiquement sûrs. Les gens ont reçu l'ébauche de rapport, les questions de réflexion et les principes directeurs pour la conversation avant les séances de consultation. Ils ont aussi pu présenter au préalable des demandes de mesures d'adaptation, ce qui nous a aidés à favoriser leur entière participation pendant les séances. Ils présentaient un large éventail de handicaps, notamment des incapacités physiques (mobilité, flexibilité et dextérité), des incapacités cognitives (neurodiversité, santé mentale et apprentissage) et des déficiences sensorielles (vision, ouïe et parole), ce qui a assuré une diversité de points de vue. Toutes les personnes qui ont participé aux consultations ont reçu des points d'appréciation par l'entremise de notre système interne de reconnaissance et de récompense pour leur temps et leur contribution à l'avancement de l'inclusion des personnes en situation de handicap à la SCHL.

Dans l'ensemble, les personnes qui ont participé aux consultations ont trouvé encourageants les progrès que nous avons réalisés pendant la période visée par le rapport, surtout en ce qui a trait à l'examen de notre directive et de notre processus sur les mesures d'adaptation et aux améliorations de nos environnements bâtis. Elles ont indiqué que le Rapport d'étape était facile à lire et que l'information était claire. De plus, elles ont apprécié le fait que les mesures décrites dans le rapport visaient à éliminer les obstacles liés à un large éventail de handicaps. Elles nous ont aussi donné des conseils pour améliorer le rapport, et nous les avons intégrés à la version finale de notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023. En voici quelques-uns :

- Améliorer certains éléments de conception du rapport, y compris la sélection des photos sur la couverture ainsi que la compartimentation et le codage des couleurs de l'information.
- Inclure un résumé des réalisations à ce jour et des domaines d'intervention futurs à la fin du rapport.
- Fournir un lien direct vers notre processus complet de rétroaction sur l'accessibilité et notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025 dans le rapport.
- Reconnaître le lien entre l'inclusion des personnes en situation de handicap et d'autres engagements envers l'égalité des genres, la lutte contre le racisme et la réconciliation.
- Indiquer le taux de représentation actuel des personnes en situation de handicap à la SCHL.
- Indiquer que nous nous engageons à fournir des formats audio et braille plus tôt que ce qui est prévu par la loi, lorsque c'est possible.

Comme il a été mentionné, les personnes qui ont participé aux consultations ont été invitées à parler des obstacles à l'accessibilité qu'elles ont rencontrés ou observés et qui ne sont pas pris en compte dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025 et notre Rapport d'étape sur l'accessibilité de 2023. Elles ont indiqué que, lorsque le Plan sur l'accessibilité de la SCHL a été élaboré en 2022, le personnel de la SCHL avait la possibilité de travailler à domicile. De plus, bon nombre de nos bureaux, y compris celui d'Ottawa, n'avaient pas encore été rénovés et rouverts aux membres du personnel. Ces changements ont mené à des obstacles supplémentaires à l'accessibilité. Ces obstacles sont documentés et font l'objet de mesures correctives. Ils se refléteront dans les futurs Rapports d'étape sur l'accessibilité.

Section 4

Rétroaction

Nous avons mis en place un processus pour recevoir et traiter les commentaires sur l'accessibilité. Une description complète de notre processus de rétroaction est disponible sur [SCHL.ca](https://www.schl.ca).

Nous accusons réception des commentaires reçus, en tenons compte et y donnons suite. Vous trouverez ci-dessous une description des commentaires sur l'accessibilité reçus à la SCHL du 1er janvier au 31 octobre 2023, ainsi que des mesures que nous prenons pour y donner suite. Les rétroactions sont axées sur trois thèmes : 1. l'emploi à temps partiel; 2. les mesures d'adaptation au travail et 3. l'ergonomie. Nous n'avons reçu aucune rétroaction concernant la mise en œuvre de notre Plan sur l'accessibilité.

1. Emploi à temps partiel

- **Rétroaction** : La SCHL pourrait améliorer la disponibilité des postes à temps partiel afin d'offrir davantage de possibilités d'avancement professionnel aux personnes en situation de handicap qui ne peuvent travailler qu'à temps partiel.
- **Mesure** : Cette rétroaction a été transmise à nos équipes des RH. Dans le cadre des discussions sur la planification des effectifs et de la stratégie visant à attirer et à maintenir en poste des personnes en situation de handicap, nous explorerons les possibilités d'offrir des postes à temps partiel à la SCHL pour répondre à nos besoins opérationnels.

2. Mesures d'adaptation au travail

- **Rétroaction** : Il serait possible d'améliorer la compréhension des questionnaires de personnes par rapport aux mesures d'adaptation requises et à l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- **Mesure** : Les commentaires ont été transmis à notre équipe Bien-être au travail. Ils seront pris en compte dans les révisions de notre directive et de notre processus sur les mesures d'adaptation d'ici la fin de 2024, ainsi que dans la formation élaborée à ce sujet à l'intention des gestionnaires de personnes d'ici la fin de 2025.

3. Ergonomie

- **Rétroaction** : La SCHL pourrait améliorer l'accès du personnel aux évaluations et à l'équipement ergonomiques en clarifiant et en simplifiant le processus de demande de soutien. Il serait aussi possible d'améliorer les communications sur les mesures de soutien en place et le processus à suivre, ainsi que d'accroître la sensibilisation et la compréhension des besoins ergonomiques.
- **Mesure** : La rétroaction a été transmise à notre équipe Bien-être au travail, qui a recommandé un programme ergonomique complet permettant de cerner et de résoudre de façon proactive les problèmes ergonomiques afin de réduire les risques de blessures. La conception recommandée du programme vise aussi à assurer une application uniforme, une meilleure compréhension de l'ergonomie au travail, l'élimination des obstacles inutiles (p. ex., notes médicales) et une amélioration globale de l'expérience des membres du personnel.

Section 5

Résumé des progrès et conclusion

À la SCHL, nous sommes liés par notre but de veiller à ce que toutes les personnes qui vivent au Canada un chez-soi. Nous comprenons que l'offre de politiques, de programmes et d'environnements sans obstacles à notre personnel, à notre clientèle et à nos parties prenantes est essentielle à notre mission. Bien que nous reconnaissons que l'accessibilité est un parcours continu, nous sommes fiers des progrès que nous avons réalisés à ce jour pour faire progresser l'inclusion des personnes en situation de handicap.

En 2023, nous avons fait d'importants progrès pour faire de l'accessibilité une responsabilité et une considération partagées dans tout ce que nous faisons à la SCHL. Nous avons mis l'inclusion au centre de notre proposition de valeur de la SCHL en tant qu'employeur, nous avons trouvé des moyens d'améliorer notre directive et notre processus sur les mesures d'adaptation. Nous avons aussi établi une procédure pour obtenir des formats alternatifs, que nous avons incluse sur des pages Web et dans des documents et formulaires importants de la SCHL. Nous avons amélioré certaines caractéristiques de notre environnement bâti, comme les casiers et les espaces tranquilles. Nous avons également peaufiné notre procédure de mise à l'essai périodique de l'accessibilité de notre site Web. Nous avons publié une nouvelle page sur le site Web de Granville Island au sujet de l'accessibilité sur les lieux afin d'aider les personnes en situation de handicap à planifier leur visite. Nous avons intégré les considérations relatives à l'accessibilité dans notre processus d'approvisionnement et nous avons créé de nouvelles ressources pour aider le personnel et les parties prenantes à tenir compte de l'accessibilité dans leur travail, comme notre boîte à outils sur les considérations en matière d'équité et notre Guide sur la conception universelle.

En 2024-2025, nous concentrerons nos efforts sur la prestation d'une formation à l'échelle de la Société concernant l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap, ainsi que sur la mise en œuvre de notre directive et de notre processus révisés sur les mesures d'adaptation. Nous améliorerons nos pratiques d'embauche et élaborerons un plan pour attirer des personnes en situation de handicap. Nous évaluerons aussi l'accessibilité de nos environnements bâtis, et des principales technologies de l'information et des communications.

Nous demeurons déterminés à faire de l'accessibilité une priorité et nous continuerons d'écouter les personnes en situation de handicap pour accroître notre accessibilité.

70286 20240827-003A