



Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023 de Postes Canada

DK22082



Table des matières

Renseignements généraux	5
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	9
Rétroaction	10
Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?	11

Consultations	12
Consultations auprès de personnes vivant avec un handicap	13
Emploi	14
Progrès en 2022-2023	15
Lancement du Plan d'accessibilité et communications continues	15
Formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité de la Société	15
Vérifications de l'accessibilité et stratégie de gestion des cas d'invalidité	16
Semaine nationale de l'accessibilité et événements communautaires	17
Comité national sur les mesures d'adaptation	17
Amélioration de nos pratiques d'embauche	18
Environnement bâti	19
Progrès en 2022-2023	20
Mises à niveau des immeubles	20
Cote Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité	21
Comité technique sur l'orientation et la signalisation de Normes d'accessibilité Canada	22
Défis et leçons apprises	23
Coûts et ressources	23
Application de nos normes de conception en matière d'accessibilité	23
Plans ou améliorations pouvant créer de nouveaux obstacles	24
Adaptation aux normes changeantes	24
Technologies de l'information et des communications	25
Progrès en 2022-2023	26
Mise à jour du système de conception et occasions de formation et de partenariat	26
Comité technique de Normes d'accessibilité Canada	27
Défis et leçons apprises	27
Objectifs en matière d'accessibilité numérique et changements à venir	27

Communications, autres que les technologies de l’information et des communications	28
Progrès en 2022-2023	29
Défis et leçons apprises	29
Acquisition de biens, de services et d’installations	30
Progrès en 2022-2023	31
Formation, recherche et présentations	31
Outils et ressources	32
Défis et leçons apprises	32
Conception et prestation de programmes et de services	33
Progrès en 2022-2023	34
Formation sur l’accessibilité pour le Service à la clientèle	34
Boîtes à colis, boîtes de dépôt rapide et points de dépôt et cueillette	34
Points de vente	34
Signalisation et sensibilisation relatives aux animaux d’assistance	35
Programme de mesures d’adaptation pour la livraison	35
Transport	36
Commandites et engagement communautaire	37
Progrès en 2022-2023	38
Prix de Postes Canada pour les étudiants vivant avec un handicap	38
Occasions d’emploi d’été pour les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap	38
Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l’équité	38
Fondation Rick Hansen – Conférence du Réseau professionnel sur l’accessibilité	38
Glossaire	39



Renseignements généraux



Coordonnées

Pour demander une copie du Plan d'accessibilité, du Procédé 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, promenade 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

Formulaire Web :

postescanada.ca

Clavardage virtuel :

postescanada.ca

Résumé

Le 16 décembre 2022, Postes Canada a publié son premier [Plan d'accessibilité](#) et [Procédé 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^{er} janvier 2040, grâce à des efforts proactifs pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiennes et les Canadiens interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Créé en tenant compte des commentaires de personnes vivant avec un handicap, le Plan d'accessibilité décrit les mesures que Postes Canada prendra d'ici 2025 pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles. Plus de 1 200 Canadiens et Canadiennes, dont plus de 600 sont des personnes vivant avec un 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 vivant avec un handicap.

Le Procédé 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 font affaire avec Postes Canada, et toute autre question liée à l'accessibilité.

Ce rapport d'étape souligne les progrès que nous avons réalisés dans nos efforts 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 premier rapport d'étape parmi plusieurs à venir que nous publierons sur notre Plan qui est revu chaque année et mis à jour tous les trois ans.

Énoncé sur l'accessibilité

Environ 6,2 millions de Canadiennes et de Canadiens, soit environ une personne sur cinq, vivent avec au moins un handicap, et ce nombre est en augmentation. 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 faisant de la sensibilisation, en éliminant les obstacles et en reconnaissant la précieuse contribution des personnes vivant avec un 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 de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles et d'intégrer des améliorations en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société pour la clientèle et le personnel. Voici les quatre piliers de la stratégie :

- Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre personnel;
- 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 lancée le 31 mai 2021.

Politique en matière d'accessibilité

Postes Canada a élaboré une ébauche de politique en matière d'accessibilité. La politique renforce notre engagement à veiller à ce que l'accessibilité soit appliquée de façon uniforme à l'échelle de la Société, et à réaliser des progrès rapides et mesurables dans la mise en œuvre des mesures décrites dans notre Plan d'accessibilité. La politique régit tous les aspects des domaines d'intérêt de la LCA et de notre Stratégie sur l'accessibilité.

Nous avons demandé à une tierce partie d'organiser trois groupes de discussion nationaux (un en français et deux en anglais) avec des personnes ayant un handicap afin de recueillir leurs commentaires sur l'ébauche de 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. Nous miserons sur cette politique pour élaborer des lignes directrices plus précises que les membres du personnel peuvent utiliser dans leur travail au quotidien.

La politique sera examinée par le Comité ESG du Conseil d'administration en 2023.

Comité consultatif sur l'accessibilité

Le [Comité consultatif sur l'accessibilité](#) de Postes Canada compte jusqu'à 15 membres qui vivent avec un handicap ou font partie d'organismes qui représentent les personnes vivant avec un handicap et les personnes âgées. La première réunion du Comité a eu lieu en novembre 2018, et les réunions se tiennent depuis deux fois par an. Le 6 juin 2023, Postes Canada a tenu une réunion virtuelle pour consulter les membres concernant l'élaboration de sa politique sur l'accessibilité et la formation de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité.

Comme le mandat de plusieurs membres du Comité a pris fin en 2023, nous avons lancé une campagne nationale de recrutement au printemps pour inviter des personnes du public à présenter leur candidature. Le recrutement se poursuit, car nous cherchons à pourvoir de nombreux postes vacants d'ici 2024. Notre objectif est de composer un Comité qui soit représentatif de la diversité du pays.

Portée du rapport d'étape

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



Emploi



Environnement bâti
(immeubles et espaces publics)



Technologies de l'information et
des communications (TIC)



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



Acquisition de biens, de
services et d'installations



Conception et prestation de
programmes et de services

Postes Canada doit faire examiner et approuver ce rapport par le Comité ESG du Conseil d'administration avant sa publication. Les mesures prises entre septembre et décembre 2023 ne seront pas incluses dans le rapport de cette année en raison du délai d'examen; elles seront toutefois consignées dans le rapport d'étape de 2024.

Modèle social du handicap et langage inclusif

Selon le modèle social du handicap, il faut distinguer la déficience (limitation fonctionnelle) du handicap, celui-ci étant causé par des obstacles dans la société plutôt que par la déficience d'une personne. 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 parle de « personne ayant une limitation fonctionnelle » ou de « personne vivant avec un handicap », qui met 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 vivant avec un handicap. Bien que nous adoptions une approche fondée sur le modèle social pour cerner, 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

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. Au premier semestre de 2023, nous avons reçu 60 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 d'entre eux ont été fournis par courriel et au moyen de notre formulaire Web, ce dernier permettant aux gens de communiquer leurs commentaires de façon anonyme.

Sur les 60 soumissions que nous avons reçues, 53 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)	Les questions d'entrevue ne sont pas accessibles.
Environnement bâti (9)	Difficulté d'accès aux rampes. Aucun bouton-poussoir d'ouverture automatique sur certaines portes. Stationnement accessible limité près du bureau de poste. Demande de retour des tables à écrire.
Technologies de l'information et des communications (8)	Problèmes de chargement sur le site Web. La page Web pour le repérage des colis n'est accessible qu'en anglais et non en français. Appels téléphoniques automatisés ne permettant pas de comprendre la parole.
Communications (2)	Question concernant la communication avec les personnes aveugles. Question concernant le service de relais vidéo (SRV).
Conception et prestation de programmes et de services (34)	Demandes de tiroirs coulissants pour les boîtes postales communautaires. Heures d'ouverture limitées. Modes de paiement refusés pour les colis livrés. Demandes de livraison hebdomadaire du courrier à la porte. Déneigement autour des boîtes postales communautaires. Demande d'inscription en ligne au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison. Longues files d'attente en raison du nombre réduit de comptoirs postaux dans certains emplacements.
Acquisition de biens, de services et d'installations (0)	S.O.

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

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

L'accumulation de neige autour des boîtes postales communautaires est un obstacle qui a fait l'objet de 13 commentaires. Postes Canada a en place un procédé, grâce auquel il est possible de créer en ligne un [billet de service](#) de déneigement lorsqu'une boîte aux lettres est inaccessible.

En réponse à la rétroaction concernant les obstacles liés à l'environnement bâti, nous avons établi un nouveau procédé avec l'équipe responsable des biens immobiliers et de la gestion des installations afin d'échanger des renseignements sur les obstacles repérés dans les immeubles et les bureaux de poste et de nous assurer qu'ils sont ajoutés au calendrier des améliorations de l'accessibilité.

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 de personnes vivant avec un handicap. Ces consultations nous ont permis d'assurer la clarté et la concision du rapport. Grâce à la rétroaction reçue, nous avons également pu reconnaître les réussites, cerner les secteurs d'amélioration nécessaires et trouver d'autres façons dont Postes Canada peut éliminer et prévenir les obstacles qui ne sont pas compris dans le Plan d'accessibilité.

En juillet 2023, une tierce partie a formé 3 groupes de discussion (un en français et deux en anglais) de 10 personnes chacun. L'ébauche du rapport d'étape a été communiquée aux personnes participantes afin qu'elles puissent en prendre connaissance avant la tenue des discussions. À la suite des discussions de groupe, un rapport final résumant les commentaires et les recommandations a été présenté à Postes Canada.

Nous avons alors révisé le rapport d'étape à la lumière des commentaires et des recommandations formulés. Nous avons modifié la façon dont le contenu était organisé et présenté, et nous avons ajouté certains détails pour plus de clarté. Nous avons également pris note des obstacles cernés et nous avons recommandé des mesures pour les éliminer.

Consultations auprès de personnes vivant avec un handicap



3 groupes de discussion en ligne



Séances tenues les 20 et 24 juillet 2023



90 minutes par séance



- 10 personnes par groupe
- En tout, 27 personnes participantes



- 2 séances en anglais
- 1 séance en français



Groupe visé

Personnes résidant au Canada de 18 ans et plus ayant au moins un handicap.



Profil des personnes participantes

Chaque groupe avait une représentation mixte (âge, sexe, handicap, emplacements urbains et ruraux).

Chaque personne devait passer en revue l'ébauche du rapport d'étape avant la discussion de groupe et faire un exercice individuel.

Dans les groupes, on comptait des gens disant participer activement à l'amélioration de l'accessibilité dans leur communauté, ou à la promotion ou à l'adoption de politiques inclusives favorisant l'accessibilité.

Les personnes participantes ont indiqué chercher à s'informer au sujet des normes d'accessibilité et des meilleures pratiques et à sensibiliser les gens au sujet de l'accessibilité.

Les groupes de discussion étaient composés de personnes vivant avec des handicaps de nature très variée touchant notamment la santé mentale ou émotionnelle, la mobilité, la coordination ou la dextérité, l'ouïe (personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes), la vision (personne aveugle ou personne ayant une perte de vision ou une faible vision), l'apprentissage et la neurodivergence, et d'autres handicaps non visibles étaient aussi représentés.



Couverture géographique

Un groupe de discussion a été formé avec des personnes habitant dans chacune des régions suivantes :

Ouest du Canada
(C.-B., Alb., Sask., Man., Yn, T.N.-O.)

Est du Canada
(Ont., N.-B., N.-É., Î.-P.-É., Nt)

Province de Québec



Échantillonnage et recrutement

Le recrutement s'est fait à la fois par un comité national d'évaluation qualitative et au moyen de recommandations d'un groupe de consultation externe.



Accessibilité des groupes de discussion

Des services de traduction en temps réel des communications (CART) ont été fournis dans toutes les séances.

L'interprétation en langue des signes (ASL) a été offerte sur demande lors d'une séance.



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 vivant avec un 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 2022-2023

Lancement du Plan d'accessibilité et communications continues

- Postes Canada a présenté son Plan d'accessibilité aux membres du personnel lors d'une annonce officielle en février 2023.
- L'annonce comprenait une vidéo du président-directeur général, Doug Ettinger, qui donnait un aperçu de nos réalisations à ce jour et de nos priorités pour l'avenir. La vidéo était accessible en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).
- Nous avons également communiqué des renseignements au sujet du Plan d'accessibilité et de ses objectifs à nos bureaux de poste et au moyen de diapositives sur la Téléintraposte dans nos établissements.
- En mars 2023, l'équipe Accessibilité a lancé 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 à la haute direction 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 élaborons une formation obligatoire de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité pour le personnel à l'échelle de la Société.
- La formation est offerte sous forme de contenu numérique et de guides d'autoformation imprimés qui visent ces objectifs :
 - Accroître la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité
 - Lutter contre la stigmatisation et les stéréotypes visant les personnes ayant un 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
- La formation comprend les modules clés suivants :
 - Accessibilité – définition, importance, conception universelle, accessibilité à Postes Canada
 - Handicap – définitions, modèle médical et modèle social, prévalence, obstacles, stéréotypes
 - Capacitisme – exemples, langage inclusif, langage centré sur la personne, langage centré sur l'identité
 - Alliance – définition, comment être une personne alliée et promouvoir l'accessibilité
- La formation sera mise à l'essai auprès d'un petit groupe à l'automne 2023 avant sa mise en œuvre à l'échelle nationale en 2024.

Vérifications de l'accessibilité et stratégie de gestion des cas d'invalidité

- Nous avons indiqué deux priorités dans notre Plan d'accessibilité : veiller à ce que les personnes vivant avec un handicap bénéficient des mesures d'adaptation nécessaires pour postuler à des emplois et travailler dans de bonnes conditions à Postes Canada.
- Nous avons terminé les vérifications externes de l'accessibilité entamées en 2022 concernant notre procédé de recrutement et de maintien en poste de bout en bout.
- Nous avons fait appel à une société spécialisée en conseil pour effectuer ces vérifications, qui comprenaient un sondage auprès du personnel. Le sondage a été distribué à 31 établissements et postes de facteurs ainsi qu'à 200 bureaux de poste en juin. Il a permis aux membres du personnel de partager, de façon anonyme, leurs points de vue sur l'accessibilité à Postes Canada.
- Dans le cadre des vérifications externes de l'accessibilité, plusieurs ateliers ont été menés avec les équipes régionales de consultation en politique d'emploi et en équité, diversité et inclusion (EDI) afin de cerner les obstacles liés au processus de recrutement.
- Un rapport final sur les vérifications externes de l'accessibilité a été soumis à Postes Canada et fait actuellement l'objet d'un examen.
- Nous avons également mené une vérification interne afin d'évaluer l'efficacité de notre programme de mesures d'adaptation pour le personnel. Les vérifications ont entre autres évalué dans quelle mesure ce programme appuie les objectifs stratégiques de Postes Canada dans les domaines de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, de la santé et de la sécurité et de la promotion d'un milieu de travail juste et respectueux.
- La vérification interne a également permis d'évaluer si le personnel actuel et potentiel appartenant aux groupes protégés bénéficie de mesures d'adaptation, comme l'exige la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.
- Un rapport final contenant les recommandations issues de la vérification interne a été présenté aux parties prenantes de Postes Canada. Nous en sommes à la phase de planification des mesures.
- Nous avons également obtenu les conseils de spécialistes externes pour commencer à élaborer une stratégie de gestion des cas d'invalidité. Cette stratégie comprendra tous les programmes de gestion des cas d'invalidité, comme les accidents du travail, les programmes non professionnels, y compris l'assurance-invalidité de courte et de longue durée, et les mesures d'adaptation en cas de handicap.
- L'objectif de la stratégie est d'améliorer l'expérience globale aux membres du personnel en leur offrant du soutien pour s'y retrouver dans les prestations d'invalidité.

Semaine nationale de l'accessibilité et événements communautaires

- 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 gens d'ici qui vivent avec un handicap et de souligner les réalisations en matière d'élimination des obstacles.
- En 2023, nous avons lancé plusieurs initiatives pour commémorer la Semaine nationale de l'accessibilité et contribuer à sensibiliser davantage notre personnel et le public. Nous avons partagé notre Plan d'accessibilité sur les réseaux sociaux, ainsi qu'un diaporama montrant les mesures que nous prenons pour supprimer les obstacles.
- Nous avons publié des directives internes pour aider le personnel à mieux comprendre comment rendre nos communications, réunions et événements plus accessibles. En juin, dans notre bulletin sur l'accessibilité dont le thème était la Semaine nationale de l'accessibilité, nous avons présenté certains de ces conseils et le témoignage de deux employées vedettes.
- De plus, nous avons publié à l'interne un communiqué de la Société et créé des diapositives pour la Télé-intraposte afin de montrer des façons de promouvoir l'accessibilité. Des messages de remerciement ont également été envoyés au personnel du Service à la clientèle qui a aidé les gens intéressés à faire une demande dans le cadre du Programme de mesures d'adaptation pour la livraison.
- Toujours en 2023, Postes Canada a participé au Mayfest, un festival communautaire annuel organisé à Toronto afin de célébrer la culture, la langue, les arts et le patrimoine des personnes Sourdes. Des membres des services des Opérations, du recrutement et de l'équité, de la diversité et de l'inclusion y ont assisté pour fournir des renseignements sur les possibilités d'emploi.

Comité national sur les mesures d'adaptation

- Nous avons remis sur pied le Comité national et multifonctionnel sur les mesures d'adaptation qui regroupe des membres des équipes Gestion des cas d'invalidité, Équité, diversité et inclusion, Droits de la personne et équité en matière d'emploi, Accessibilité, Acquisition de talents, Relations du travail et Affaires juridiques.
- Le Comité, qui comprend des personnes ayant un handicap, se réunit chaque mois pour discuter des questions concernant les mesures d'adaptation, y compris celles liées à l'invalidité, ainsi que des politiques, des pratiques, des procédés, des griefs d'interprétation nationaux, de la jurisprudence et des mises à jour juridiques.
- En 2023, le Comité s'est concentré sur la planification des mesures, l'établissement des priorités et la mise en œuvre des recommandations découlant des vérifications externes et internes.

Amélioration de nos pratiques d'embauche

- Afin d'accroître la représentation des personnes vivant avec un handicap, nous avons participé à plus d'une dizaine de salons de l'emploi et d'activités de réseautage axés sur l'embauche de ces personnes. Lors de ces événements, nous avons fait la promotion des possibilités d'emploi actuelles à Postes Canada, fourni un aperçu de l'environnement de travail et répondu aux questions des personnes qui pourraient postuler.
- Au deuxième trimestre de 2023, nous avons dépassé notre objectif d'embauche de 6,9 % pour 2023 en atteignant 7,9 %.
- Nos trois spécialistes de l'équipe-conseil régionale qui font la promotion de pratiques d'embauche accessibles pour les personnes ayant un handicap ont participé à de nombreuses séances de formation et conférences et à de nombreux webinaires, afin d'accroître leurs connaissances sur l'accessibilité et de mettre en œuvre des pratiques inclusives.
- Ces séances étaient notamment organisées par le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion (CCDI), le Réseau ontarien d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées (ODEN) et le Réseau d'aide aux employeurs et de ressources sur l'inclusion des personnes handicapées (EARN), et portaient sur des sujets tels que :
 - L'autisme et la neurodiversité en milieu de travail
 - L'embauche et le soutien de personnes neurodivergentes
 - Les alliances
 - La santé mentale et le bien-être
 - La communication accessible
 - La promotion des possibilités d'emploi et du maintien en poste des personnes vivant avec un handicap
 - Les espaces accessibles dans l'environnement bâti
 - Le handicap, l'inclusion et l'appartenance dans le milieu de travail
- Afin de créer une expérience inclusive pour les candidats et les candidates, nous avons élaboré un guide sur l'équité, la diversité, l'inclusion et les mesures d'adaptation à utiliser dans le cadre de notre procédé de dotation. L'objectif est de fournir des conseils supplémentaires sur la façon d'aborder ces sujets et les mesures d'adaptation avec sensibilité et d'aider les personnes postulantes à évaluer leurs besoins à chaque étape du procédé de recrutement.
- Postes Canada est également membre de l'équipe consultative des capacités au travail de l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE). Les membres se réunissent chaque mois pour discuter des obstacles et étudier les solutions, les tendances et les meilleures pratiques afin d'améliorer l'accessibilité en matière de recrutement et de maintien en poste du point de vue des employeurs à l'échelle nationale.



Environnement bâti

En tant que la plus grande société d'État du pays, Postes Canada a une empreinte physique importante avec près de 6 000 bureaux de poste, 473 postes de facteurs et 21 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 12 millions de dollars en dépenses d'immobilisation en 2023 pour des projets de construction liés à l'accessibilité qui intègrent des éléments de conception universelle. Ce montant a été réparti ainsi : 10 millions de dollars aux Biens immobiliers et 2 millions 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 2022-2023

Mises à niveau des immeubles

- Au début de 2023, nous avons lancé 27 projets de construction d'accessibilité dans l'ensemble de notre réseau d'immeubles partout au Canada et nous en avons achevé 5. 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
- Nous avons 59 projets liés à l'accessibilité des emplacements de vente au détail en cours à l'échelle du pays et qui devraient être achevés en 2023. Ces améliorations comprennent des ouvre-portes et des comptoirs accessibles.
- Nous avons installé 173 comptoirs de service de type module dans nos bureaux de poste. La conception du module permet au personnel de la vente au détail de sortir du comptoir pour remettre des colis ou des systèmes portatifs de point de vente et fournir toute aide nécessaire pendant les transactions.

Cote Or de la Fondation Rick Hansen pour l'accessibilité (RHFAC)

- En 2023, Postes Canada a ouvert le Centre de traitement Albert-Jackson, notre plus grande installation de tri de colis. L'équipe de consultation en accessibilité de la Fondation Rick Hansen (FRH) a évalué l'immeuble de 585 000 pieds carrés situé dans le nord-est de Toronto afin de déterminer son niveau d'accessibilité, au-delà des exigences du code du bâtiment. Il s'agit de notre deuxième immeuble à recevoir la cote Or de la RHFAC.
- Un bâtiment administratif situé sur le campus du siège social à Ottawa est notre premier projet immobilier à recevoir la cote Or de la RHFAC pour ses caractéristiques d'accessibilité.
- Depuis 2020, Postes Canada collabore avec la FRH et des entreprises indépendantes ayant obtenu la certification RHFAC pour effectuer des vérifications de nos immeubles et veiller à ce que les mises à niveau soient appliquées de façon uniforme partout au pays.
- La FRH est un organisme de bienfaisance enregistré qui a pour mission d'éliminer les obstacles dans l'environnement bâti et de promouvoir l'inclusion des personnes vivant avec un handicap. La Fondation met en œuvre un programme de certification qui évalue le niveau d'accessibilité des immeubles et des emplacements pour les personnes ayant un handicap.
- La certification Or de la RHFAC souligne notre engagement à créer des espaces de travail accessibles et sans obstacle pour tout le monde grâce à plusieurs caractéristiques.
- Le bâtiment administratif d'Ottawa comprend les caractéristiques d'accessibilité suivantes :
 - Toilettes universelles sur chaque étage
 - Postes de travail comprenant des classeurs mobiles dotés de sièges offrant une place assise pour favoriser le travail de collaboration
 - Quatre murs végétaux fournissant des repères visuels et olfactifs
 - Cuisines à conception ouverte pour faciliter les déplacements avec évier offrant un espace de dégagement pour les genoux
 - Microphone au comptoir de sécurité
 - Dispositifs d'atténuation du bruit
 - Boucle auditive dans une salle de réunion
 - Panneaux tactiles et en braille
 - Stationnement entièrement accessible
 - Alarmes d'incendie visuelles et auditives dans tout l'immeuble



- Le Centre de traitement Albert-Jackson comprend les caractéristiques d'accessibilité suivantes :
 - Cinq stations de balises de détresse dans le stationnement
 - Affiches d'orientation pour aider les gens à se rappeler dans quelle zone ils se sont stationnés
 - Entrée avec abri et portes coulissantes automatiques à capteurs
 - Places assises extérieures le long de la voie de déplacement et table de pique-nique accessible avec dégagement aux genoux
 - Évier et four à micro-ondes accessibles dans la cafétéria et les aires de repos
 - Salle de repos et salles privées pour téléphoner
 - 11 toilettes universelles
 - Panneaux tactiles et en braille
 - Casiers accessibles, équipement d'entraînement aux poids accessible et douche accessible en fauteuil roulant
 - Alarmes d'incendie visuelles et sonores
 - Interphone dans la zone de refuge
 - Rampes et sièges installés dans les longs couloirs
 - Postes de travail comprenant des classeurs mobiles dotés de sièges
 - Prises des postes de travail installées à hauteur de bureau pour un accès universel
 - Murs-décors aux couleurs vives mettant en évidence l'emplacement des stations de remplissage de bouteilles d'eau potable
 - Combinaison de lumière naturelle et artificielle offrant des niveaux d'éclairage uniformes dans l'ensemble du site
 - Nombreuses portes électriques avec commande allongée de type barre verticale
 - Interphones vidéo aux guérites
- Après avoir évalué plus de 600 emplacements à ce jour, la FRH a reconnu Postes Canada comme un chef de file de l'industrie [sur son site Web](#) (page en anglais seulement) et a publié un [blogue](#) relatant notre engagement à l'égard de l'accessibilité.

Comité technique sur l'orientation et la signalisation de Normes d'accessibilité Canada

- Postes Canada est représentée au Comité technique sur l'orientation et la signalisation de Normes d'accessibilité Canada. Ce comité est chargé de mettre en œuvre la norme nationale du Canada en matière d'orientation et de signalisation, notamment :
 - Indicateurs tactiles sur les surfaces de marche
 - Signalisation (intérieure et extérieure)
 - Voies de déplacement accessibles
 - Indications d'orientation
 - Éclairage
 - Balises sonores

Défis et leçons apprises

Coûts et ressources

- Les problèmes liés à l'inflation et à la chaîne d'approvisionnement ont affecté notre capacité à mettre à niveau l'accessibilité dans nos immeubles. Nous avons consulté la FRH et les personnes ou entreprises de vérification contractuelles pour obtenir des conseils quant à l'utilisation de matériaux de construction disponibles afin de maximiser notre budget.
- De graves pénuries de main-d'œuvre ont aussi eu une incidence sur l'exécution des projets et les coûts, les entreprises ayant notamment indiqué qu'il s'agissait du principal problème. Nous avons relevé ce défi en regroupant les emplacements et les projets dans les régions éloignées où les ressources sont limitées.
- Nous avons également connu des retards, car les personnes chargées de la vérification avaient besoin de plus de temps pour embaucher des cabinets d'expertise-conseil pour la conception des mises à niveau des installations. Nous avons réduit ces retards en regroupant nos besoins en matière de vérification et de conception pour nos projets à venir.
- Pour relever ces défis, nous avons réparti certains projets de plus grande envergure (p. ex., installation d'ascenseurs dans les établissements) sur deux ans. Pour ces grands projets, nous nous concentrons sur la conception au cours de la première année et visons à terminer la construction l'année suivante.

Application de nos normes de conception en matière d'accessibilité

- Toutes les nouvelles constructions et les rénovations majeures doivent respecter les normes nationales de conception en matière d'accessibilité de Postes Canada. Celles-ci intègrent des pratiques exemplaires qui vont au-delà des exigences minimales d'accessibilité des codes du bâtiment.
- Cependant, la plupart des installations que nous possédons ont plus de 50 ans, n'ont pas été rénovées et offrent un espace limité (superficie en pieds carrés) ou des configurations limitées. Pour ces immeubles, notre objectif est d'atteindre un niveau d'accessibilité de base et d'appliquer les meilleures pratiques et d'inclure des caractéristiques de conception universelle novatrices, dans la mesure du possible.
- Nous reconnaissons qu'il est important de régler rapidement les problèmes d'accessibilité. Environ 20 % des investissements en matière d'accessibilité affectés à l'amélioration des immobilisations en 2023 ont été utilisés pour résoudre des problèmes d'accessibilité signalés par le personnel ainsi que par le public, par l'entremise des personnes élues.
- Par conséquent, nous avons essayé de régler un maximum de problèmes d'accessibilité et nous avons pu éliminer certains obstacles dans nos immeubles, mais pas la totalité. Les zones qui n'ont pas encore été mises à niveau seront évaluées et améliorées au cours des prochaines années, lorsque les fonds seront disponibles.

Plans ou améliorations pouvant créer de nouveaux obstacles

- Nous avons découvert que 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 évaluons 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 de respecter toutes les exigences de nos normes nationales de conception en matière d'accessibilité pour des raisons structurelles ou géographiques.
- Dans ces situations, nous examinons 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, nous envisageons d'autres options, comme une plateforme élévatrice.

Adaptation aux normes changeantes

- L'amélioration de l'accessibilité dans notre environnement bâti est un procédé 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.
- Nous avons repéré des secteurs où les spécifications techniques de notre norme d'entreprise sont incompatibles avec la nouvelle 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.
- Nous passerons en revue la nouvelle norme de la CSA et mettrons à jour la norme de la Société afin de refléter les meilleures pratiques actuelles en matière d'accessibilité.



Technologies de l'information et des communications (TIC)

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 permettre à toute la population canadienne d'accéder à nos services numériques.

Progrès en 2022-2023

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

- Nous mettons à jour notre système de conception pour qu'il corresponde à notre nouvelle image de marque et à d'autres initiatives d'investissement de la Société. Un système de conception est un ensemble de normes qui aide tout le monde à comprendre comment les gens utilisent notre site Web.
- Ces mises à jour amélioreront l'expérience d'utilisation pour notre clientèle et nous permettront de continuer à atteindre nos objectifs en matière d'accessibilité.
- En 2022, l'équipe responsable de l'accessibilité numérique a assisté à la conférence a11yTO, une conférence canadienne reconnue sur l'accessibilité numérique.
- Pour souligner la 12^e Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité, les membres de l'équipe responsable de l'accessibilité numérique ont fait des démonstrations en personne aux bureaux d'Ottawa et de Toronto. Ces démonstrations portaient sur la façon dont les différentes technologies d'assistance aident la clientèle à utiliser nos applications mobiles et Web.
- Nous avons lancé une version actualisée du cours sur l'accessibilité mobile à l'intention de notre personnel. Ce cours en ligne et sur demande offert dans le cadre de notre partenariat avec Fable comporte deux volets (iOS et Android). Il contient des renseignements à jour sur la façon de s'assurer que les applications sont entièrement accessibles.
- Nous collaborons avec plusieurs entités sous réglementation fédérale à l'élaboration du Connecteur pour l'accessibilité, un projet de l'Institut de recherche et de développement sur l'inclusion et la société (IRIS) 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 permettra aux personnes vivant avec un 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.
- Nous avons élaboré une série de ressources sur l'accessibilité pour appuyer les équipes des applications mobiles. Cela comprend des lignes directrices concernant la conception et la mise à l'essai de l'accessibilité sur les systèmes d'exploitation iOS et Android.
- Un environnement numérique sécurisé a été lancé, dans lequel les membres du public et d'autres prestataires de services externes peuvent mettre à l'essai des produits en cours d'élaboration avant leur lancement. Nous utilisons cet environnement pour tester les applications destinées au public et aux entreprises auprès de personnes vivant avec un handicap afin de nous aider à cerner et à prévenir les obstacles.
- Nous effectuons également le suivi du volume et de l'évolution des problèmes liés aux logiciels et au Web en matière d'accessibilité dans un tableau de bord.

Comité technique de Normes d'accessibilité Canada

- Postes Canada est représentée au Comité technique sur les exigences d'accessibilité pour les technologies de l'information et de la communication de Normes d'accessibilité Canada. Ce comité est chargé de mettre en œuvre la norme fédérale du Canada sur l'accessibilité numérique, pour les éléments suivants :



Sites Web



Logiciels



Appareils électroniques



Applications mobiles

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 procédés 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.
- Actuellement, les ressources sont limitées pour s'assurer que les TIC internes 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 fournissons donc des ressources supplémentaires pour éliminer les obstacles et veiller à l'accessibilité des TIC destinées au personnel.

Objectifs en matière d'accessibilité numérique et changements à venir

- Nous mettons l'accessibilité et la convivialité à l'avant-plan de nos services numériques afin de créer une expérience en ligne inclusive. Conformément à notre objectif d'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 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 100 personnes (effectif interne et contractuel).
- Nous surveillons la convivialité de nos services numériques en évaluant la capacité des personnes ayant un handicap à effectuer les tâches que nos applications prennent en charge. Nous avons atteint un taux d'accessibilité de 88,8 % pour l'ensemble des produits numériques actifs en 2022, ce qui dépasse notre résultat de 85,9 % en 2021. Pour 2023, nous avons fixé l'objectif à 90,8 %. Au premier semestre, nous avons atteint un taux de 91,2 %, et nous sommes donc en voie de dépasser notre objectif.
- Nous élaborons une stratégie pour répondre aux changements qui vont être apportés aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web. Une version mise à jour devrait être publiée en 2023.



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 2022-2023

- Postes Canada continue d'offrir le sous-titrage codé dans les vidéos de formation, les vidéos destinées au public et les vidéos diffusées auprès du personnel. Les sous-titres codés automatisés sont également activés pour les réunions tenues sur Microsoft Teams et Zoom.
- Les services de traduction en temps réel des communications (CART) sont fournis pour les réunions ou les événements en personne auxquels le public est invité, et pour les réunions et les événements en ligne où les sous-titres automatiques ne sont pas offerts.
- Les services de CART sont également offerts pour les réunions et les événements sur invitation seulement lorsqu'une demande est faite par une personne ou si un besoin existe en fonction du public.
- Au besoin, nous mettons à disposition des interprètes en langue des signes. Par exemple pour les entrevues, certaines formations, les réunions d'équipe officielles, les griefs et l'arbitrage.
- Nous commençons à utiliser davantage la langue des signes pour les vidéos et les annonces de la Société. Notre Plan d'accessibilité et notre Procédé de rétroaction sont disponibles en langue des signes américaine ([ASL](#)) et en langue des signes québécoise ([LSQ](#)) sur notre site Web. Nous avons également inclus l'ASL et la LSQ dans notre vidéo interne annonçant la publication de notre Plan d'accessibilité, ainsi que l'ASL dans notre réunion publique annuelle.
- Nous explorons la possibilité d'offrir une formation à l'ASL à certaines personnes dans le cadre de leur perfectionnement professionnel. Nous envisageons aussi de rendre les communications plus efficaces et plus accessibles avec le personnel culturellement sourd et devenu sourd et malentendant qui utilise la langue des signes.
- Pour améliorer l'accessibilité de nos communications et de nos réunions et événements, nous avons créé et publié des lignes directrices sur notre site Web interne sur l'accessibilité. Elles décrivent les obstacles qui peuvent limiter l'accessibilité à divers types de communications, réunions et événements et proposent des conseils sur la façon de les éliminer et d'offrir une expérience inclusive.

Défis et leçons apprises

- Nous nous efforçons d'intégrer l'ASL et la LSQ à plus de vidéos et événements publics de la Société. Nous avons éprouvé des difficultés avec les entreprises qui ne sont pas en mesure de fournir des interprètes pour les dates requises ou de répondre aux exigences du projet.
- Ces difficultés ont entraîné des situations où nous n'avons pas été en mesure de planifier la présence de personnes faisant de l'interprétation gestuelle. Nous revoyons nos processus pour trouver les moyens d'avoir un accès fiable à des services d'interprétation gestuelle.



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 2022-2023

- En 2023, Postes Canada a approuvé une stratégie en matière de diversité afin de promouvoir le recours à des entreprises appartenant à des personnes vivant avec un handicap, à des femmes, à des minorités visibles ou à des personnes 2ELGBTQI+, 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 vivant avec un handicap de plus de 10 % de 2021 à 2022, et notre objectif est d'augmenter ce pourcentage de 10 % chaque année de 2022 à 2025.
- Nous nous assurons 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 procédés 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 mis en place une obligation contractuelle selon laquelle les achats de nouveaux logiciels doivent être mis en conformité avec les Règles WCAG 2.1 de niveau AA dans les 24 mois suivant la signature du contrat.
- Aucun obstacle n'a été repéré au cours du processus de consultation. Nous continuons de prendre des mesures proactives pour prévenir les obstacles.

Formation, recherche et présentations

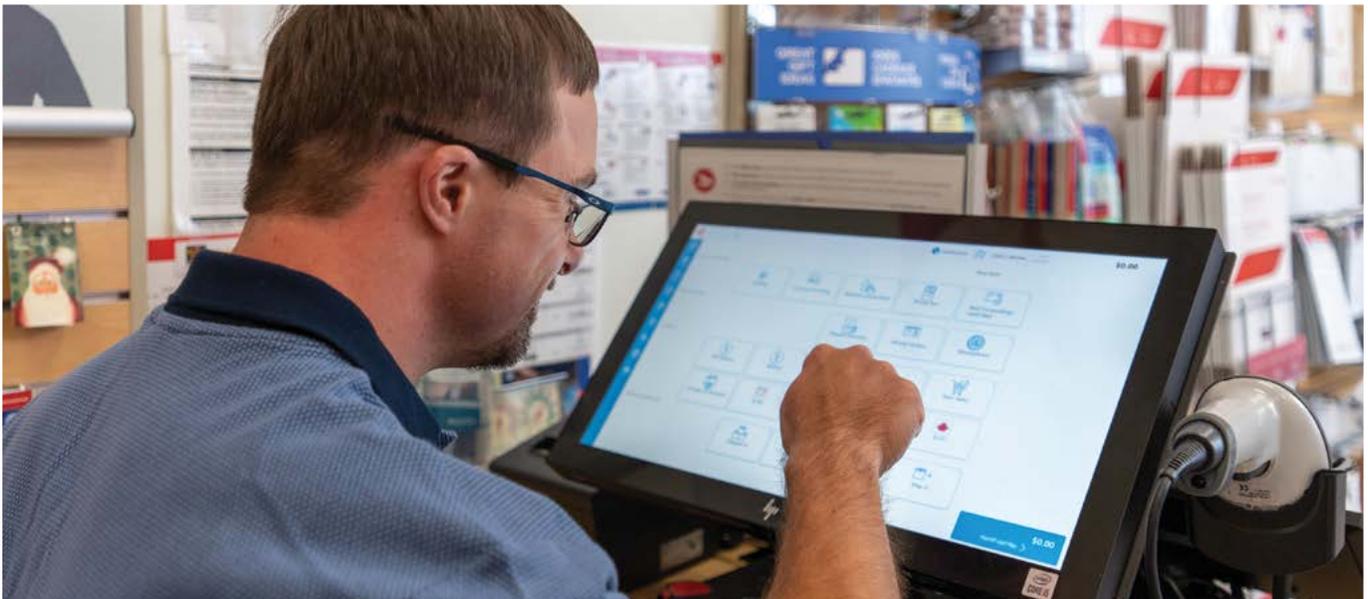
- L'équipe Approvisionnement a assisté à plusieurs formations en ligne et en personne, commanditées par l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) et Supplier Diversity Alliance of Canada, sur la collaboration avec des personnes issues de la diversité ou vivant avec un handicap.
- Postes Canada a fait une présentation lors du séminaire de la Supply Chain Management Association of Ontario sur la diversité des fournisseurs et lors d'une discussion informelle sur le thème « Faire des affaires avec de grandes entreprises » organisée dans le cadre de l'événement Reach : National Forum for Disabled Entrepreneurship (forum national pour l'entrepreneuriat des personnes vivant avec un handicap).
- Postes Canada collabore avec Adaptability Canada et l'IWSCC dans le cadre d'une étude sur l'approvisionnement accessible dans les grandes organisations d'achat. Cette étude vise à trouver des façons de rendre l'approvisionnement plus accessible aux personnes ayant un handicap. Reconnaissant que les mesures d'accessibilité en matière d'approvisionnement tendent majoritairement à être axées sur les incapacités physiques et sensorielles, nous avons élargi notre champ d'action afin de mieux comprendre comment nous pouvons également inclure les personnes souffrant de troubles de santé mentale et de déficiences intellectuelles.

Outils et ressources

- Nous continuons de viser à accroître les partenariats avec des entreprises issues de la diversité et de chercher des occasions d'affaires inclusives. Nous avons ajouté à nos modèles de demande de proposition et à notre sondage annuel auprès des fournisseurs des questions sur les politiques en matière d'équité, de diversité et d'inclusion et sur le recours à des entreprises de sous-traitance issue de la diversité et à des entreprises détenues et dirigées par des personnes vivant avec un handicap.
- Ces questions encouragent les entreprises à décrire leur engagement envers la diversité et la façon dont elles soutiennent et promeuvent l'accessibilité et l'inclusion à l'interne. Leurs réponses à ces questions seront prises en compte lors de la notation.
- Nous avons créé des lignes directrices internes sur l'approvisionnement accessible et nous revoyons actuellement nos modèles et documents d'approvisionnement. Des changements seront apportés aux documents après la réception du rapport définitif de l'étude de Adaptability Canada et de l'IWSSC sur l'approvisionnement accessible.
- Nous travaillons également à l'élaboration d'une politique officielle 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 examinons les obstacles auxquels se heurtent les entreprises détenues et dirigées par des personnes vivant avec un handicap lorsqu'elles travaillent avec Postes Canada ou lorsqu'elles soumissionnent pour des contrats. Il a été difficile de repérer ces entreprises, car très peu d'entre elles indiquent cette information sur le handicap.
- Nous étudions différentes façons de repérer ces entreprises afin de comprendre leur expérience et de nous aider à cerner les obstacles.





Conception et prestation de programmes et de services

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

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

Progrès en 2022-2023

Formation sur l'accessibilité pour le Service à la clientèle

- Nous avons mis au point une formation et offert celle-ci à 398 membres du Service à la clientèle et à 27 spécialistes en résolution.
- Nous avons également formé 27 spécialistes en résolution principaux qui gèrent les commentaires que nous recevons sur l'accessibilité et qui peuvent avoir besoin d'un soutien supplémentaire.
- La formation a offert un aperçu de la LCA, y compris les secteurs d'intervention de celle-ci et les exigences réglementaires qui ont trait au Procédé de rétroaction.
- La formation a également permis de donner des définitions d'un handicap et de l'accessibilité, ainsi que des scénarios et des exemples pour s'assurer que le personnel du Service à la clientèle est prêt à répondre aux commentaires du public sur l'accessibilité.
- Cette formation, qui a été ajoutée au processus d'intégration, est offerte à toutes les nouvelles personnes embauchées au Service à la clientèle.

Boîtes à colis, boîtes de dépôt rapide et points de dépôt et cueillette

- À ce jour, nous avons installé 38 nouvelles boîtes à colis plus accessibles. Les portes des boîtes à colis et les clés à puce sont écrites en braille et en lettres en relief. Les caractéristiques tactiles sur le porte-clés aident à repérer la boîte à colis qui comporte également un identificateur tactile correspondant.
- Les boîtes de dépôt rapide sont de grands conteneurs autonomes qui se trouvent dans le comptoir ou dans le mur (comme les cases postales). Nous mettons à l'essai et élargissons un nouveau service qui permet de déposer des colis sans attendre en ligne.
- Nous avons remplacé notre réseau de 125 emplacements de ramassage par des points de dépôt et cueillette qui reçoivent maintenant aussi des colis, ce qui améliore les services et l'accès. Une personne est présente pour livrer et recevoir les colis et offrir de l'aide aux gens, au besoin.

Points de vente

- Nous avons mis en service environ 7 000 points de vente et 3 350 appareils portatifs.
- Le nouveau système comprend des caractéristiques d'accessibilité comme un écran tactile destiné à la clientèle. Les appareils portatifs sont sans fil, ce qui facilite les transactions.

Signalisation et sensibilisation relatives aux animaux d'assistance

- Pour nous assurer que les gens savent que les animaux d'assistance sont les bienvenus dans tous les bureaux de poste, nous avons mis à jour nos autocollants indiquant les heures d'ouverture afin d'inclure le symbole ISO (Organisation internationale de normalisation) pour les animaux d'assistance.
- Nous ajoutons également le symbole et le message sur les animaux d'assistance dans la fonction [Trouver un bureau de poste](#) sur notre site Web. Lorsqu'une personne utilise cette fonction pour chercher son bureau de poste le plus près, elle voit que les animaux d'assistance sont les bienvenus à cet emplacement.
- Pour accroître la sensibilisation du personnel, nous avons publié des renseignements sur les animaux d'assistance dans la section des outils et des ressources de notre site Web interne sur l'accessibilité.

Programme de mesures d'adaptation pour la livraison

- Le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison aide les personnes ayant une limitation fonctionnelle ou un problème de santé à accéder à leur courrier et à leurs colis. Le service est offert toute l'année, ou de façon temporaire ou saisonnière.
- Au cours de la première moitié de 2023, nous avons mis en œuvre 1 134 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. Dans certains cas, plus d'une mesure d'adaptation est offerte pour répondre aux besoins des gens.
- Nous avons continué d'accroître la sensibilisation au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison par l'entremise des médias sociaux, de diapositives montrées dans nos établissements, d'un article dans le bulletin de l'équipe nationale de la Vente au détail et de la communication de renseignements aux membres de notre Comité consultatif sur l'accessibilité.
- Nous continuons également à examiner la façon dont nous gérons les demandes de mesures d'adaptation et à simplifier les formulaires de notre clientèle et nos exigences en matière de documents justificatifs. Nous prévoyons élaborer un formulaire de demande en ligne afin d'améliorer encore l'accessibilité.
- Nous nous engageons à accroître la sensibilisation au programme et à améliorer le service. 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 n'a pas mené de consultations sur le transport et n'a pas repéré d'obstacles dans ce domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

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

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



Commandites et engagement communautaire

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

Progrès en 2022-2023

Prix de Postes Canada pour les étudiants vivant avec un handicap

En 2023, nous avons remis le troisième Prix de Postes Canada pour les étudiants vivant avec un 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 vivant avec un handicap qui sont inscrites dans un programme menant à l'obtention d'un diplôme de premier cycle ou d'un diplôme d'études supérieures, dans n'importe quelle discipline. La gagnante en 2023 est Rivellie Aimée Tchuisseu Tchepnkep, une candidate au doctorat en sciences de l'environnement à l'Université du Québec à Montréal (UQAM).

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

Nous continuons de reconnaître la contribution que les personnes vivant avec un 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 vivant avec un handicap à s'auto-identifier en postulant dans cette catégorie. L'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire en fait la promotion auprès de son réseau et de ses membres. Postes Canada reçoit les candidatures directement des personnes intéressées, dans un large éventail de disciplines. En 2023, nous avons embauché 111 stagiaires pour l'été, dont 13 personnes vivant avec un handicap.

Possibilités en milieu de travail : Éliminer les obstacles à l'équité (PMTEOE)

En 2022, nous avons élargi notre partenariat avec l'Association nationale des étudiant(e)s handicapé(e)s au niveau postsecondaire et nous avons adhéré au projet « Building Employment Pathways for People with Disabilities » (créer des parcours d'emploi pour les personnes en situation de handicap), financé par le programme PMTEOE et dirigé par Emploi et Développement social Canada (EDSC). En tant que partenaire de l'industrie, Postes Canada a appuyé la demande que l'association a soumise à EDSC. Nous travaillerons avec l'association et ses partenaires pour cerner les obstacles à l'emploi pour les personnes ayant un handicap au sein du secteur postal et des services de messagerie, et nous contribuerons à élaborer des outils et des ressources pour éliminer ces obstacles.

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

Postes Canada a été commanditaire Or et présentateur à la Conférence du Réseau professionnel sur l'accessibilité de 2023, organisée par la Fondation Rick Hansen. La conférence a eu lieu à Vancouver en mars. Plus de 400 personnes y ont assisté virtuellement et en personne. Le thème de 2023, Construire ensemble, englobait des sujets comme la législation sur l'accessibilité et les mesures prises par les organisations pour éliminer les obstacles dans les espaces physiques.



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)** 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.

Critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) : L'acronyme ESG désigne les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ensemble, ces critères définissent les pratiques commerciales qui sont durables, éthiques et responsables.

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.

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^{er} janvier 2040. Elle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

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

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit les **obstacles** comme tout ce qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant 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 adultes devenues sourdes avec le temps comprennent habituellement la parole à l'aide d'indices visuels comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale ou la langue des signes.

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

Le **service de relais vidéo (SRV)** permet aux personnes S/sourdes ou malentendantes qui utilisent la langue des signes de communiquer par téléphone au moyen d'une caméra vidéo. Une personne faisant de l'interprétation gestuelle permet de transmettre les messages.

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

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.

