

A close-up, over-the-shoulder view of a person wearing a black headset with a microphone, working on a laptop. The person's hand is visible on the keyboard. The background is slightly blurred, showing the laptop screen and keyboard.

Plan sur l'accessibilité 2023-2025

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

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité	3
1. Renseignements généraux	4
1.1 Déclaration d'engagement	4
1.2 Description de la SCHL	4
1.3 Processus de rétroaction sur l'accessibilité	4
1.4 Définitions	5
2. Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	6
2.1 Emploi	6
2.2 Environnement bâti	7
2.3 Technologies de l'information et des communications	8
2.4 Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	9
2.5 L'acquisition de biens, de services et d'installations	10
2.6 Conception et prestation de programmes et de services	10
2.7 Le transport	11
3. Consultation	12
3.1 Aperçu de la consultation	12
3.2 Consultation auprès du personnel	12
3.3 Consultations externes	12
4. Conclusion	13

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

La Société canadienne d'hypothèques et de logement, ou la SCHL, veut améliorer l'accessibilité pour toutes les personnes qui interagissent avec nous. Nous avons consulté des personnes handicapées – tant des collègues que des personnes qui utilisent nos services – pour créer un plan d'accessibilité. Ces personnes nous ont fourni diverses façons d'améliorer l'accessibilité à la SCHL que nous avons toutes prises en compte dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025.

La SCHL est déterminée à rendre son organisation plus accessible. Pour ce faire, nous mettrons en œuvre ce qui suit :

- offrir à tout le personnel une formation sur la sensibilisation à la situation des personnes handicapées et sur l'accessibilité;
- examiner certaines de ses technologies (comme son site Web et le portail des RH) pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité et planifier l'examen d'autres technologies que nous utilisons;
- acheter des produits et des services qui sont accessibles lorsqu'elle le peut;
- fournir les documents dans différents formats accessibles, sur demande;
- rédiger les nouveaux documents dans un langage facile à comprendre;
- fournir des sous-titres en direct lors de ses événements, sur demande;
- utiliser la langue des signes lors de ses événements, sur demande;
- rendre l'information sur le logement accessible plus facile à trouver sur son site Web;
- faciliter son processus relatif aux mesures d'adaptation pour le personnel;
- examiner l'accessibilité de ses immeubles et de ses bureaux;
- planifier une évaluation de l'accessibilité de Granville Island;
- ajouter des endroits tranquilles pour permettre aux collègues d'y travailler;
- attribuer des casiers aux collègues handicapés qui en font la demande;
- inciter plus de personnes handicapées à travailler à la SCHL;
- ajouter de l'information sur la façon d'obtenir des documents dans d'autres formats sur la page d'accueil de sa bibliothèque;
- ajouter les coordonnées des personnes-ressources sur les nouveaux documents que les gens peuvent utiliser pour poser des questions sur ses programmes et pour obtenir des documents dans d'autres formats;
- mettre davantage l'accent sur l'accessibilité lorsqu'elle crée ou modifie des politiques, des programmes ou des produits en lien avec le logement.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur ces engagements à la [Section 2](#).

La SCHL dispose maintenant d'un moyen pour permettre aux personnes handicapées de donner de la rétroaction. Veuillez nous faire part de votre rétroaction sur l'accessibilité à la SCHL ou sur ce plan. Découvrez comment dans la section [Processus de rétroaction sur l'accessibilité](#).

1. Renseignements généraux

La SCHL est déterminée à adopter une approche proactive et inclusive pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Notre objectif est de devenir exempt d'obstacles d'ici 2040.

Nous avons rédigé notre premier plan sur l'accessibilité pour nous aider à devenir plus accessibles. Le présent plan a pour but de décrire les mesures que nous prendrons pour améliorer l'accessibilité à la SCHL au cours des trois prochaines années. Nous avons élaboré les mesures énumérées dans notre plan à partir de la rétroaction fournie par la clientèle, des parties prenantes et des collègues handicapés.

Des efforts concertés sont déployés dans l'ensemble de l'organisation pour réaliser notre plan.

La SCHL rendra régulièrement compte de ses progrès et des mesures qu'elle prend pour respecter ses engagements en matière d'accessibilité. Nous reconnaissons qu'à mesure que nos capacités d'accessibilité se développeront, nous serons en mesure d'éliminer les obstacles plus rapidement et plus efficacement.

Notre premier plan d'accessibilité n'est que le début de notre cheminement vers l'élimination des obstacles.

1.1 Déclaration d'engagement

La SCHL est déterminée à être inclusive à l'égard des personnes handicapées. La création d'un environnement sans obstacles pour les collègues, les clients et les parties prenantes est importante, car l'accessibilité fournit des outils à tout le monde.

Nous sommes déterminés à faire en sorte que les personnes handicapées aient un accès équitable à nos politiques, programmes, produits et services, car le logement devrait être accessible à tout le monde. La SCHL en apprendra davantage sur l'accessibilité en écoutant les personnes handicapées. Nous ferons la promotion de l'accessibilité à la SCHL et travaillerons avec les personnes handicapées pour soutenir les initiatives de logement accessible.

1.2 Description de la SCHL

La SCHL est l'organisme national responsable de l'habitation au Canada. Elle existe pour une seule raison : rendre le logement abordable pour tout le monde au Canada.

Nous savons que le logement permet aux gens d'avoir un emploi, de mieux réussir à l'école et de participer plus pleinement à la société. L'abordabilité du logement et la stabilité du système de financement de l'habitation servent de base à un Canada plus fort et plus sûr, où tout le monde vit dans la dignité.

Depuis plus de 75 ans, notre expertise et notre sens de l'innovation nous permettent d'agir concrètement dans la vie des gens au Canada. En tant qu'autorité en matière d'habitation au Canada, nous :

- contribuons à la stabilité du marché de l'habitation et du système financier;
- venons en aide aux Canadiens et aux Canadiennes qui éprouvent des besoins en matière de logement;
- fournissons des résultats de recherches et des conseils impartiaux aux administrations publiques, aux consommateurs et au secteur de l'habitation canadiens.

1.3 Processus de rétroaction sur l'accessibilité

La SCHL veut connaître le point de vue des personnes handicapées, qu'il s'agisse de collègues, de clients ou de parties prenantes.

Nous accueillons favorablement toute rétroaction, anonyme ou non, sur l'accessibilité à la SCHL et sur notre plan d'accessibilité. Nous examinerons attentivement la rétroaction, puis nous travaillerons à éliminer les obstacles signalés et à prévenir les obstacles futurs, dans la mesure du possible.

Le spécialiste de la diversité et de l'inclusion de la SCHL est chargé de recevoir et de gérer la rétroaction sur l'accessibilité. Cette personne supervise la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 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).

Rétroaction externe

Vous pouvez communiquer avec le Centre de contact de la SCHL pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité ou obtenir de l'information à ce sujet. Vous pouvez le joindre par téléphone au 1-800-668-2642 ou par courriel à centrecontact@schl.ca.

Le Centre de contact de la SCHL fait le suivi de toute la rétroaction liée à l'accessibilité en la regroupant en fonction des domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Tous les commentaires sont pris en compte et l'on y donne suite au besoin.

Le Centre transmet tous les commentaires au spécialiste de la diversité et de l'inclusion de la SCHL afin qu'ils puissent être documentés à des fins de planification et de production de rapports.

Rétroaction interne

Les collègues peuvent communiquer avec l'équipe des Relations avec les employés de la SCHL de trois façons pour fournir de la rétroaction, soulever des préoccupations ou obtenir de l'information sur l'accessibilité :

1. en envoyant un courriel à l'équipe des Relations avec les employés;
2. par l'entremise du système de gestion des cas des Ressources humaines de la SCHL;
3. au moyen d'une plateforme indépendante de tiers qui aide tous les collègues à signaler anonymement les préoccupations ou les problèmes liés au travail, y compris ceux liés à l'accessibilité.

L'équipe des Relations avec les employés transmet tous les commentaires au spécialiste de la diversité et de l'inclusion de la SCHL afin qu'ils puissent être documentés à des fins de planification et de production de rapports.

Formats alternatifs

La SCHL fournira ce document dans les formats de rechange suivants dès que possible et au plus tard 15 jours après la demande initiale :

- imprimé;
- gros caractères (police de plus grande taille).

La SCHL fournira ce document dans les formats de rechange suivants dès que possible et au plus tard 45 jours après la demande initiale :

- braille (système de points surélevés que les personnes aveugles ou ayant une basse vision peuvent lire avec leurs doigts);
- audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix).

1.4 Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au présent plan :

Handicap (et personne handicapée) : Toute déficience ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication; toute personne avec un tel handicap. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou changer au fil du temps.

Obstacle : Tout ce qui pourrait nuire à la participation pleine et égale des personnes handicapées. Les obstacles peuvent être architecturaux, technologiques, comportementaux, fondés sur l'information ou les communications, ou peuvent découler d'une politique ou d'une procédure.

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 : Acheter des biens et des services à des fins professionnelles.

**Notre objectif est
de devenir exempt
d'obstacles d'ici
2040.**

2. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

2.1 Emploi

La SCHL compte environ 2 300 employés au Canada. Leurs rôles consistent principalement en des postes de bureau, avec des heures et des lieux de travail flexibles, y compris le travail à domicile.

En 2019, la Société a adopté un milieu de travail axé uniquement sur les résultats. Ce modèle donne aux collègues plus d'autonomie quant à la façon et au moment de travailler.

La SCHL s'efforce d'être un employeur inclusif et équitable. Nous avons élaboré des initiatives comme un guide terminologique inclusif, des groupes-ressources des employés et un Plan d'inclusion 2023-2026.

Dans notre sondage éclair et nos consultations, les collègues nous ont dit que nous pourrions améliorer notre processus d'adaptation. Nous prévoyons régler ce problème le plus tôt possible afin que nous puissions mieux soutenir nos collègues avec un handicap.

Les obstacles à l'accessibilité sont souvent dus à la méconnaissance ou à l'indifférence à l'égard des personnes handicapées. La SCHL croit que le vrai changement se produit lorsque tout le monde travaille ensemble pour atteindre un objectif commun. La SCHL formera son personnel et lui fournira des ressources sur les handicaps et l'accessibilité afin de créer de réels changements.

La Société a élaboré les mesures présentées ci-dessous pour améliorer l'inclusion et l'équité pour ses collègues actuels et pour inciter plus de personnes handicapées à travailler pour elle. Les mesures ci-dessous reflètent aussi notre engagement à améliorer la sensibilisation à la situation des personnes handicapées à la Société.

Obstacles à l'accessibilité

Formation et perfectionnement : 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 d'adaptation du milieu de travail : 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.

Acquisition de talents : 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.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **D'ici la fin de 2024**, la SCHL offrira à tous les collègues actuels et nouveaux une formation sur la sensibilisation à la situation des personnes handicapées et sur l'accessibilité.
2. **D'ici la fin de 2023**, la SCHL révisera sa Directive sur l'adaptation du milieu de travail et son processus connexe. Dans le cadre de cet examen, nous inviterons les collègues avec un handicap à nous faire part de leurs commentaires sur la directive et le processus. Notre objectif est de nous assurer que le processus est simple et efficace.
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.
4. **D'ici la fin de 2024**, la Société collaborera avec des parties prenantes de toute l'organisation afin d'améliorer et de mieux intégrer le processus de recrutement et d'intégration des candidats et candidates avec un handicap.

5. **D'ici la fin de 2024**, la Société effectuera un examen des offres d'emploi et élaborera un plan d'action pour s'assurer qu'elles sont adaptées aux candidats et candidates ayant des handicaps divers.
6. **D'ici la fin de 2025**, la Société élaborera et offrira de la formation pour les gestionnaires de personnes et les collègues 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.
7. **D'ici la fin de 2025**, la stratégie d'acquisition de talents de la SCHL comprendra un plan pour attirer des personnes handicapées. Cette stratégie 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 handicapées.

2.2 Environnement bâti

La SCHL a des bureaux à Ottawa, Toronto, Halifax, Vancouver, Calgary et Montréal. Nos bureaux sont situés dans des espaces que nous louons, à l'exception de notre bureau d'Ottawa, dont nous sommes propriétaires. Notre bureau d'Ottawa se trouve dans la région de la capitale nationale, où habite environ la moitié de notre personnel.

Nous rénovons notre bureau d'Ottawa et avons inclus plusieurs caractéristiques d'accessibilité. Ces caractéristiques comprennent :

- des toilettes universelles;
- des portes automatiques dans l'ensemble de l'immeuble;
- de nombreux endroits où s'asseoir et travailler ou prendre une pause.

La SCHL évalue actuellement plus en profondeur l'état de l'accessibilité de ses autres bureaux. Nous sommes conscients qu'il y a des obstacles, comme des portes lourdes, un manque d'entrées accessibles pour les personnes en fauteuil roulant et un manque de signalisation tactile.

La SCHL gère Granville Island, un carrefour artistique et culturel de Vancouver qui attire des gens de la région et du monde entier. Elle gère les immeubles et est responsable de l'entretien des espaces extérieurs publics.

L'évaluation et l'amélioration de l'accessibilité à Granville Island nécessitent la participation de la collectivité et la consultation de spécialistes de l'accessibilité. D'ici là, nous ajouterons à notre site Web de l'information sur l'accessibilité de Granville Island.

Les mesures ci-dessous expliquent ce que la SCHL prévoit faire pour éliminer les obstacles dans ses bureaux et à Granville Island.

Obstacles à l'accessibilité

Bureaux de la SCHL : 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.

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

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **D'ici juin 2024**, nos collègues qui demandent un casier permanent en raison d'un handicap s'en verront attribuer un à l'endroit qui leur convient le mieux.
2. **D'ici la fin de 2024**, nous effectuerons des audits de l'accessibilité de chacun de nos immeubles et de nos bureaux, y compris les espaces détenus ou loués par la Société.
3. **D'ici la fin de 2024**, nous déterminerons les options en ce qui concerne les endroits tranquilles dans tous nos bureaux. Nous informerons les collègues qu'ils peuvent utiliser ces endroits s'ils ont besoin d'une pause à l'abri du bruit et des activités.
4. **D'ici le printemps 2025**, nous élaborerons un plan fondé sur les audits de l'accessibilité pour améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de nos bureaux.
5. **D'ici le printemps 2025**, nous veillerons à ce que l'accessibilité soit prise en compte à toutes les étapes du choix de l'emplacement, de l'achat, de la location ou de la construction de nouveaux bureaux.

6. **D'ici la fin de 2025**, nous terminerons le travail de base pour retenir les services d'un consultant pour une stratégie d'accessibilité pour Granville Island visant à :
 - mobiliser les administrations municipales, provinciales, fédérales et autochtones pour déterminer qui est responsable de quoi et coordonner les communications entre ces groupes;
 - établir des liens avec les personnes handicapées qui peuvent nous conseiller au sujet de la stratégie d'accessibilité;
 - définir les exigences et les critères d'une demande de propositions pour embaucher un consultant en accessibilité;
 - déterminer les options de financement pour l'élaboration de la stratégie d'accessibilité et sa mise en œuvre.
7. **D'ici la fin de 2025**, la SCHL examinera des moyens d'améliorer les mesures d'urgence pour les personnes handicapées.

2.3 Technologies de l'information et des communications

Les technologies de l'information et des communications jouent un rôle important dans les activités de la SCHL.

- Notre site Web comprend des outils, comme nos calculateurs des paiements hypothécaires, de l'abordabilité et de l'amortissement de la dette. Il contient également de l'information pour les propriétaires-occupants, les locataires et les personnes qui travaillent dans le domaine du logement.
- Les collègues utilisent des programmes comme Microsoft Teams pour organiser des réunions et communiquer entre eux.
- Ils utilisent également divers systèmes de TI pour effectuer leur travail et ont accès à des portails qui leur permettent d'accéder aux politiques et aux formulaires, de transmettre des documents et de suivre des formations.

Nous n'avons pas examiné en profondeur nos systèmes de TI, nos portails et notre site Web pour nous assurer qu'ils sont accessibles aux personnes qui utilisent les technologies d'assistance. Les services de TI de la SCHL sont impartis.

Les mesures ci-dessous décrivent comment nous prévoyons améliorer l'accessibilité de la technologie que nous utilisons, en partenariat avec notre fournisseur de services de TI et d'autres fournisseurs de services avec lesquels nous travaillons.

Obstacles à l'accessibilité

Système de gestion des ressources humaines : 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.

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

Site Web de la SCHL : 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.

Technologie en général : Nous avons l'occasion d'évaluer l'accessibilité des technologies de l'information et des communications 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 technologies de l'information et des communications.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **À compter de 2023**, la SCHL s'efforcera de déterminer ses exigences actuelles en matière d'accessibilité concernant la formation. Nous nous engageons à chercher des occasions d'élaborer et d'offrir des formations qui répondent à ces exigences.
2. **À compter de janvier 2023**, l'accessibilité sera prise en compte dans toutes les technologies de l'information achetées par la SCHL.
3. **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.
4. **D'ici la fin de 2023**, la Société élaborera des lignes directrices et veillera à ce que toutes les nouvelles formations (en personne, virtuelles, d'apprentissage en ligne ou mixtes) élaborées ou offertes soient accessibles à une grande variété de personnes.

5. **D'ici la fin de 2024**, la Société officialisera un plan d'amélioration de l'accessibilité du site Web :
 - pour veiller à ce que les images contenant des renseignements incluent des textes de remplacement appropriés, le cas échéant;
 - pour améliorer l'uniformité des mises en page dans toutes les pages Web;
 - pour veiller à ce que toutes les fenêtres contextuelles soient accessibles, au besoin;
 - pour améliorer l'accessibilité des feuilles de calcul.
6. **D'ici la fin de 2024**, la SCHL examinera le matériel de formation obligatoire pour le personnel afin de déterminer quelles parties du matériel ne sont pas suffisamment accessibles. Nous élaborerons un plan pour donner suite à ces constatations.
7. **D'ici la fin de 2025**, la SCHL examinera son système de ressources humaines pour repérer les obstacles et les éliminer.
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 collègues avec un handicap.

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

La SCHL communique avec le public au moyen de son site Web, des médias sociaux, d'articles et de bulletins électroniques.

Nous avons une bibliothèque numérique appelée le Centre du savoir sur le logement. Cette bibliothèque héberge de la documentation, des publications, des statistiques et d'autres documents sur le logement qui peuvent servir à la recherche.

Nous sommes conscients qu'il existe des obstacles dans la façon dont nous communiquons l'information.

Certains des documents qui se trouvent sur notre site Web sont des documents PDF qui ne sont pas toujours accessibles aux lecteurs d'écran. Nous faisons de grands progrès et poursuivons nos efforts pour écrire en langage clair, c'est-à-dire un langage que tout le monde peut comprendre. Nous travaillons à améliorer notre utilisation d'un langage clair lorsque nous rédigeons du contenu pour le public.

Nous organisons des événements et des conférences en personne et virtuelles. Nous essayons d'évaluer l'accessibilité des lieux et de veiller à ce que les personnes handicapées aient accès à des mesures d'adaptation convenables. Nous savons qu'il reste encore des améliorations à apporter dans ce domaine. Les mesures ci-dessous résument la façon dont nous allons améliorer l'accessibilité de nos communications.

Obstacles à l'accessibilité

Disponibilité de l'information : Les personnes en situation de handicap ont 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.

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

Formats alternatifs : Il n'y a pas de processus officiel afin de répondre aux demandes de formats alternatifs pour les documents que nous produisons.

Événements publics : 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.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **D'ici la fin de 2023**, la SCHL inclura des sous-titres en direct pour l'ensemble des réunions et des événements externes (accessibles au public), virtuels ou en personne, sur demande.
2. **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.

3. **D'ici la fin de 2024**, la Société sera en mesure de répondre aux demandes visant les formats alternatifs (électronique, imprimé, audio ou braille) pour tout document qu'elle produit.
4. **D'ici la fin de 2024**, la Société veillera à ce que ses pages Web et ses documents fréquemment consultés soient rédigés en langage clair.
5. **D'ici la fin de 2024**, et 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.
6. **D'ici la fin de 2024**, la Société s'assurera d'offrir, sur demande, des services d'interprétation en langue des signes pour l'ensemble des réunions et des événements diffusés en direct.

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

De nombreux obstacles à l'accessibilité peuvent être évités lorsque des biens, des services et des installations sont achetés. Pour ce faire, nous pouvons inclure des exigences en matière d'accessibilité dans nos contrats d'approvisionnement.

À l'heure actuelle, nous n'avons pas de considérations particulières en matière d'accessibilité dans notre processus d'approvisionnement. Nous voulons nous assurer que l'accessibilité est une priorité pour tout achat futur ou toute entente de service à l'avenir.

Les mesures ci-dessous décrivent comment nous incluons l'accessibilité dans notre processus d'approvisionnement.

Obstacles à l'accessibilité

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.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

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.
2. **D'ici décembre 2023**, les agents, Contrats et approvisionnement, recevront une formation sur la façon d'aider leurs clients à intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement.
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.

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

À la SCHL, nous travaillons avec des entreprises et le public. Nous aidons les promoteurs immobiliers à financer de nouveaux ensembles résidentiels. Nous avons également de nombreuses initiatives pour aider les personnes vivant au Canada à avoir accès à des logements abordables et à louer, à acheter et à rénover des logements.

La SCHL gère également Granville Island pour le compte du gouvernement du Canada. Granville Island est un secteur artistique et culturel de Vancouver où se trouvent plus de 300 entreprises qui emploient plus de 3 000 personnes.

Pendant que nous travaillons à rendre nos programmes plus accessibles, nous voulons que les personnes handicapées soient informées des mesures d'adaptation en matière d'accessibilité que nous avons actuellement en place. Les mesures ci-dessous reflètent la façon dont nous fournirons cette information.

Obstacles à l'accessibilité

Granville Island: 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.

Formats alternatifs : 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.

Autres: 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.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **D'ici la fin de 2023**, la SCHL publiera une section sur le site Web de Granville Island au sujet de l'accessibilité sur les lieux. Cette section comprendra des renseignements utiles pour les personnes handicapées avant leur visite.
2. **D'ici la fin de 2023**, la Société fournira un numéro de téléphone pour toute question au sujet de ses programmes pour tous ses nouveaux documents et formulaires.
3. **D'ici la fin de 2023**, la Société inclura un énoncé sur l'accessibilité expliquant comment demander une copie de ses documents dans des formats alternatifs sur la page principale du Centre du savoir sur le logement.
4. **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 handicapées.

2.7 Le transport

La SCHL n'assure pas la coordination d'un réseau de transport ni d'un parc de véhicules aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce qui signifie que les normes relatives au transport ne sont pas couvertes par ce plan.

La SCHL offre toutefois des mesures d'adaptation aux employés et aux partenaires externes qui se déplacent pour les activités de la SCHL et les événements organisés par la SCHL.

Bien qu'aucun obstacle relatif aux déplacements et au transport n'ait été relevé pendant nos consultations, nous sommes déterminés à examiner régulièrement nos politiques et nos communications pour nous assurer qu'elles sont exemptes d'obstacles.

3. Consultation

3.1 Aperçu de la consultation

La SCHL a consulté des personnes handicapées pour l'élaboration de son plan sur l'accessibilité. Nous voulions nous assurer que nos mesures visant à améliorer l'accessibilité cadrent avec les priorités des personnes handicapées. Les personnes que nous avons consultées étaient des collègues, des clients, des parties prenantes et un groupe de discussion externe.

Les commentaires que nous avons reçus ont orienté les mesures que nous nous engageons à prendre dans le cadre de ce plan.

3.2 Consultation auprès du personnel

La SCHL a consulté les membres de son personnel en incluant des questions sur l'accessibilité dans son sondage éclair (un sondage qui est réalisé deux fois par année auprès des collègues).

Nous avons demandé aux personnes handicapées si elles avaient rencontré des obstacles et, si oui, quels étaient ces obstacles. Nous avons également demandé à notre personnel comment nous pourrions améliorer l'accessibilité pour les collègues et en général à la SCHL.

Le thème qui s'est le plus démarqué était la nécessité d'offrir une formation sur la sensibilisation à la situation des personnes handicapées et sur l'accessibilité à l'échelle de la SCHL.

Pour recueillir plus d'information, nous avons invité les collègues qui ont répondu au sondage à participer à des groupes de discussion sur l'accessibilité.

Nous avons tenu des séances de groupe de discussion en français et en anglais. Nous avons posé des questions aux participants des groupes de discussion sur leur expérience à la SCHL, et nous leur avons demandé de fournir des commentaires sur les moyens d'améliorer l'accessibilité au sein de l'organisation. Le thème qui s'est le plus démarqué est la difficulté que vivent certaines personnes lorsqu'elles tentent de demander et de recevoir des mesures d'adaptation.

3.3 Consultations externes

Pour repérer les obstacles qui touchent les clients et les parties prenantes de la SCHL, nous avons élaboré un sondage. Dans le cadre de ce sondage, nous avons interrogé des personnes handicapées sur les obstacles qu'elles rencontraient lorsqu'elles interagissaient avec la SCHL et sur la façon d'améliorer l'accessibilité à la Société. Le sondage a été publié sur notre site Web, dans les médias sociaux et dans les bulletins. Nous avons également publié le sondage sur les pages de notre site Web les plus visitées.

Une grande partie de la rétroaction que nous avons reçue portait sur l'abordabilité du logement et la difficulté de présenter une demande pour des programmes accessibles.

La SCHL a également consulté un groupe de discussion composé de personnes handicapées de partout au Canada. Le groupe a examiné notre site Web, nos médias sociaux et notre portail de l'emploi, a testé nos calculateurs de paiements hypothécaires et d'abordabilité et a communiqué avec notre Centre de contact. La conversation avec le groupe était axée sur la nécessité d'améliorer l'accessibilité sur notre site Web et notre portail d'emploi.



4. Conclusion

À la SCHL, nous reconnaissons qu'il est possible d'améliorer l'accessibilité au sein de notre organisation. Nous continuerons d'écouter les personnes handicapées pour devenir plus accessibles. Ce plan sur l'accessibilité nous guidera et nous obligera à rendre des comptes pendant que nous travaillons à éliminer les obstacles au sein de notre organisation.

70013 20240827-002A

