Plan sur l'accessibilité 2026-2028

Société canadienne
d'hypothèques et de logement

SCHL.ca

Canada

SCHL CMHC

Table des matières

1. Message de la présidente et première dirigeante 4

2. Renseignements généraux 6

2.1 Résumé 6
2.2 À propos de la SCHL 8
2.3 Notre engagement à l'égard de l'accessibilité 9
2.4 Coordonnées 9

3. Rapport d'étape 11

4. Consultations 12

5. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* 14

5.1 La gouvernance et la culture 15
5.2 L'emploi 21
5.3 L'environnement bâti 28
5.4 Les technologies de l'information et des communications (TIC) 31
5.5 La communication, autre que les TIC 34
5.6 L'acquisition de biens, de services et d'installations 38
5.7 La conception et la prestation de programmes et de services 41
5.8 Le transport 45

6. Processus de rétroaction de la SCHL 47

Rétroaction externe.....48
Rétroaction interne 49
Formats substituts.....49

7. Conclusion 51

8. Glossaire..... 52

9. Annexe A : Réalisation du Plan d'accessibilité 2023-2025..... 54

1. Message de la présidente et première dirigeante

À la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL), nous sommes déterminés à faire de l'accessibilité un élément essentiel de la construction d'un solide système de logement. La SCHL comprend que plus nous sommes inclusifs, plus les Canadiens auront un logement abordable qui répond à leurs besoins.

Depuis le lancement de notre premier plan sur l'accessibilité en 2023, la SCHL a pris d'importantes mesures pour améliorer l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Par exemple, des ressources comme le Guide sur la conception universelle et le Catalogue de conception de logements ont été créées pour promouvoir les logements accessibles et adaptables. L'accessibilité a été intégré dans notre cadre de diversité, d'équité et d'inclusion, ce qui a permis de lancer des initiatives comme le programme Permettre aux leaders™ pour appuyer les possibilités de perfectionnement professionnel des employés en situation de handicap. La responsabilisation a également été renforcée afin de contribuer à bâtir un milieu de travail psychologiquement sûr et inclusif. Ce sont quelques-unes des mesures que la SCHL a prises, et même si nous sommes

fiers de nos progrès, nous reconnaissons que faire progresser l’accessibilité est un parcours continu. Il reste encore beaucoup de travail à faire.

Nos récentes évaluations et consultations sur l’accessibilité ont approfondi notre compréhension de ce que la SCHL fait bien et des aspects à améliorer. Ces renseignements ont façonné notre Plan sur l’accessibilité 2026-2028, qui vise à rendre la SCHL plus accessible. Cela comprend notamment de s’assurer que tout le monde a accès à nos programmes et services, et de maintenir un milieu de travail où chacun se sent inclus.

L’accessibilité est une responsabilité partagée, et nous sommes déterminés à faire notre part pour bâtir une SCHL accessible à tous.

Sincèrement,

Coleen Volk, présidente et première dirigeante
Société canadienne d’hypothèques et de logement

2. Renseignements généraux

2.1 Résumé

Le Plan sur l'accessibilité 2026-2028 de la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) explique comment nous travaillerons pour devenir une organisation exempte d'obstacles. Il s'appuie sur nos progrès à ce jour et décrit comment nous viserons à améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour les employés et les collectivités que nous servons.
Le plan est façonné par les principes et les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et par les expériences vécues par les personnes en situation de handicap. Il décrit les mesures que la SCHL prendra au cours des trois prochaines années pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Notre plan met l'accent sur les sept domaines prioritaires décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
Voici les domaines concernés :

- l'emploi
- l'environnement bâti
- les technologies de l'information et des communications (TIC)
- la communication, autre que les TIC
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- la conception et la prestation de programmes et de services
- le transport

Nous avons également ajouté un huitième domaine prioritaire, la gouvernance et la culture, pour souligner l'importance d'intégrer l'accessibilité aux pratiques organisationnelles et à la prise de décisions.

Les engagements clés du Plan sur l'accessibilité 2026-2028 de la SCHL sont les suivants :

- renforcer la gouvernance de l'accessibilité à l'échelle de la SCHL;
- rendre les outils numériques et les espaces de bureau de la SCHL plus accessibles;
- accroître la sensibilisation et la compréhension de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Notre plan a été façonné par les commentaires des employés, des clients et des parties prenantes en situation de handicap pour lever les obstacles réels. Nous continuerons de solliciter leur rétroaction, de surveiller nos progrès et de publier des mises à jour annuelles à mesure que nous travaillons à devenir une organisation exempte d'obstacles. Dans le cadre de notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028, nous demeurons déterminés à créer un milieu de travail inclusif et à faire de l'accessibilité un élément essentiel pour remplir notre mission avec intégrité et détermination.

2.2 À propos de la SCHL

La Société canadienne d’hypothèques et de logement (SCHL) contribue au bon fonctionnement du système canadien du logement. Nous proposons des solutions de financement de l’habitation et un accès fiable au financement hypothécaire. Nous mettons aussi en œuvre des programmes de logement pour le gouvernement du Canada et nous partageons des recherches, des données et des analyses importantes pour aider à améliorer le logement partout au pays.

Nous croyons que des logements sûrs, abordables et accessibles sont essentiels, puisqu’ils aident les personnes en situation de handicap à vivre dans la dignité et l’indépendance. Le Plan sur l’accessibilité 2026-2028 décrit les mesures que la SCHL prendra au cours des trois prochaines années pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l’accessibilité. Notre plan témoigne de notre engagement à créer une organisation inclusive et à appuyer l’objectif de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.

2.3 Notre engagement à l’égard de l’accessibilité

À la SCHL, nous nous engageons à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l’accessibilité. Nous continuerons d’écouter les personnes en situation de handicap et d’utiliser leur rétroaction pour améliorer l’accessibilité et l’inclusion à la SCHL.

Nous sommes également déterminés à appuyer l’objectif de la *Loi canadienne sur l’accessibilité* en respectant ses principes et ses exigences et en adoptant les normes élaborées par Normes d’accessibilité Canada.

2.4 Coordonnées

La personne-ressource désignée pour l’accessibilité à la SCHL occupe le rôle de spécialiste principal, Diversité, équité et inclusion. Cette personne est chargée de superviser nos efforts en matière d’accessibilité et de veiller à ce que nous respections la *Loi canadienne sur l’accessibilité*.

Si vous souhaitez faire part de vos commentaires sur l'accessibilité à la SCHL ou obtenir notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028 dans un autre format, veuillez communiquer avec :

Coordonnées

- **Adresse :** 700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7
- **Courriel :** centrecontact@schl.ca
- **Téléphone :** 1 800 668-2642 (service de relais vidéo disponible)

Demande de formats substituts

Nous sommes déterminés à offrir notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028 dans des formats qui répondent à vos besoins. Pour obtenir notre plan dans un autre format, comme en gros caractères, en braille ou en audio, veuillez communiquer avec nous en utilisant l'une ou l'autre des méthodes décrites ci-dessus. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la section Rétroaction de notre plan.

3. Rapport d'étape

Depuis le lancement de notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025[1], la SCHL a pris des mesures importantes pour devenir une organisation plus accessible et inclusive. Guidés par l'expérience et la rétroaction des personnes en situation de handicap, nous avons réalisé les 35 mesures que nous nous étions engagés à prendre dans notre Plan sur l'accessibilité 2023-2025. Ces mesures ont amélioré l'accès à nos programmes et services et ont rendu notre milieu de travail plus accessible et inclusif. Ces efforts ont aussi contribué à nos progrès vers la réalisation d'une SCHL sans obstacles. Pour plus de détails sur les mesures que nous avons prises en 2023-2025, veuillez consulter l'annexe A.

Nous avons établi de solides processus pour suivre nos progrès et surveiller l'élaboration de nouvelles normes par Normes d'accessibilité Canada. L'application de ces normes n'est pas obligatoire, à moins qu'elles ne le deviennent en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Nous suivons la situation de près afin que nos équipes puissent les adopter dans la mesure du possible et être prêtes à les respecter si elles deviennent des exigences réglementaires.

[1] https://www.cmhc-schl.gc.ca/info-schl/rapports-de-la-societe/transparence/laccessibilite-a-la-schl/plan-accessibilite-2023-2025

Dans le cadre de notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028, nous miserons sur ces progrès et nous continuerons de prendre des mesures pour devenir une organisation plus accessible.

4. Consultations

Pour élaborer notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028, nous avons mené des évaluations et des consultations approfondies afin de mieux comprendre l'état de l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation. Dans le cadre de ces efforts, nous avons créé des espaces sûrs où les participants, y compris les personnes en situation de handicap, pouvaient partager des commentaires honnêtes pour contribuer au plan.

Nous avons examiné 90 politiques, processus et pratiques de la SCHL afin de cerner les obstacles et les possibilités d'amélioration. De plus, les employés ont été invités à participer à un sondage qui comprenait des questions sur l'accessibilité et les façons de rendre la SCHL plus inclusive. Des entrevues et des groupes de discussion ont également eu lieu avec des chefs d'équipe et des employés en situation de handicap. Nous nous sommes assurés que les participants pouvaient partager leurs expériences de la façon qui leur convenait le mieux. Au total, 171 employés ont participé à ces activités de mobilisation interne.

Afin de recueillir les commentaires des clients, des intervenants et des membres du public, nous avons élaboré un sondage en ligne pour cerner les obstacles auxquels les gens font face lorsqu’ils interagissent avec la SCHL. Ce sondage a été largement diffusé sur notre site Web, dans les médias sociaux et dans les bulletins d’information pour rejoindre le plus grand nombre de participants possible. Au total, 194 clients, intervenants et membres du public ont participé à cette activité de mobilisation externe.

Enfin, la SCHL a consulté les participants pour confirmer que notre plan tenait compte de leurs commentaires. Ces consultations nous ont également aidés à déterminer si notre plan était clair, accessible, facile à suivre et pertinent pour les gens qu’il est censé appuyer.

Toutes les consultations ont été menées dans les deux langues officielles et comportaient des formats accessibles et adaptés. Les commentaires que nous avons reçus ont directement façonné les mesures contenues dans notre Plan sur l’accessibilité 2026-2028.

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

Il y a sept domaines prioritaires décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Voici les sept domaines :

- l'emploi
- l'environnement bâti
- les technologies de l'information et des communications (TIC)
- la communication, autre que les TIC
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- la conception et la prestation de programmes et de services
- le transport

La SCHL a également ajouté un huitième domaine prioritaire au Plan sur l'accessibilité 2026-2028, celui de la gouvernance et de la culture, pour souligner l'importance d'intégrer l'accessibilité aux pratiques organisationnelles et à la prise de décisions.

5.1 La gouvernance et la culture

Le domaine prioritaire de la gouvernance et de la culture est axé sur la création d'un cadre de gouvernance solide et d'une culture positive en milieu de travail qui appuie l'accessibilité et l'inclusion. Cela signifie qu'il faut sensibiliser les gens à l'accessibilité, améliorer la façon dont nous gérons les efforts en matière d'accessibilité et avoir un solide soutien de la direction pour apporter des améliorations durables dans l'ensemble de la SCHL.

Réalisations en matière d'accessibilité

Cadre de diversité, d'équité et d'inclusion : Le Cadre de diversité, d'équité et d'inclusion de la SCHL établit l'orientation à suivre pour promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion en milieu de travail. Le cadre intègre l'accessibilité et il comprend une surveillance rigoureuse pour assurer la responsabilisation et le progrès continu vers l'établissement d'un milieu de travail diversifié, équitable et inclusif.

Culture de soutien et d'autonomisation : L'une des valeurs fondamentales de la SCHL est la communauté. Cela se reflète dans les liens solides entre les employés en situation de handicap, qui s'incarnent notamment dans les groupes de ressources pour les employés. Ces groupes jouent un rôle important dans la promotion de l'inclusion et de l'appartenance

en offrant des possibilités de mentorat, de réseautage et d'apprentissage qui favorisent la croissance professionnelle. Ils contribuent à rendre notre milieu de travail plus inclusif.

Sensibilisation à l'accessibilité : La SCHL sensibilise les employés aux expériences et aux contributions des personnes en situation de handicap lors d'évènements commémoratifs comme la Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes en situation de handicap.

Responsabilité des gestionnaires de personnes : L'accessibilité fait partie des responsabilités de leadership de tous les gestionnaires de personnes à la SCHL. Dans le cadre de notre processus de gestion du rendement, les dirigeants sont évalués sur leur capacité à créer et à maintenir un milieu de travail psychologiquement sûr et inclusif. Cela signifie qu'ils doivent veiller à ce que les employés se sentent respectés, valorisés et libres de s'exprimer.

Approche axée sur les données : À la SCHL, nous demandons aux employés de s'autoidentifier pendant l'intégration et de mettre à jour leurs renseignements en tout temps au cours de leur emploi à la SCHL. Nous expliquons également pourquoi cela est important pour promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion en milieu de travail. Ces données nous aident à surveiller la représentation de la main-d'œuvre et d'autres paramètres pour comprendre si les groupes visés par l'équité en matière d'emploi, y compris les personnes en situation de handicap, font face à des obstacles à l'emploi

à la SCHL. Nous utilisons également un indice d'inclusion, qui saisit des dimensions comme l'accessibilité, pour comprendre dans quelle mesure les employés se sentent inclus. Ces renseignements nous aident à combler les lacunes et à maintenir un milieu de travail diversifié, équitable et inclusif.

Obstacles à l'accessibilité

Champion de l'accessibilité : La SCHL n'a pas de dirigeant qui se consacre à la promotion de l'accessibilité. Sans un chef de direction pour favoriser le changement et accorder la priorité à l'accessibilité, il peut être plus difficile de réaliser des progrès durables. Il peut également être plus difficile de s'assurer que l'accessibilité demeure une priorité dans l'ensemble de l'organisation.

Capacité de gouvernance de l'accessibilité : La SCHL n'a pas de rôle ou d'équipe vouée exclusivement à l'accessibilité. Selon l'évolution des normes d'accessibilité et des exigences réglementaires, cela pourrait représenter un risque accru de ne pas respecter les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ou de ne pas suivre les nouvelles normes. Il pourrait également être plus difficile pour les équipes de rester informées, de collaborer et de superviser les initiatives d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation. Cela pourrait réduire l'impact global de nos efforts en matière d'accessibilité.

Cadre environnemental, social et de gouvernance (ESG) : La mise en œuvre d'un cadre ESG créerait une voie supplémentaire pour intégrer l'accessibilité aux priorités générales de la Société, ce qui assurerait une intégration plus globale aux priorités organisationnelles.

Indice d'inclusion : Les employés en situation de handicap se sentent moins inclus que la moyenne de l'entreprise. Ils font face à de plus grands défis dans des domaines comme la sécurité psychologique, l'accessibilité et la satisfaction de leurs besoins uniques.

La stigmatisation entourant les handicaps : Certains employés ayant une incapacité invisible ou épisodique disent se sentir jugés ou mal compris. Une connaissance limitée de ces handicaps peut entraîner des préjugés, décourager les employés de chercher le soutien dont ils ont besoin et contribuer à ce qu'il leur soit plus difficile d'être eux-mêmes et de se sentir inclus au travail.

Granville Island : Granville Island est gérée au nom du gouvernement du Canada par la SCHL. Elle ne reçoit pas de financement externe pour appuyer ses activités, ce qui pourrait avoir des répercussions sur sa capacité d'apporter des améliorations importantes à l'accessibilité, de respecter les nouvelles normes d'accessibilité et de se conformer aux nouvelles exigences réglementaires en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **À compter de 2026,** la SCHL désignera un champion de l'accessibilité. Ce dirigeant ou cette dirigeante fera la promotion de l'accessibilité en tant que priorité de l'entreprise et contribuera à favoriser la responsabilisation dans l'ensemble de l'organisation.
2. **D'ici la fin de juin 2026,** la SCHL officialisera un comité interfonctionnel afin d'améliorer l'efficacité, l'intégration et la priorisation de l'accessibilité dans tous les domaines du travail de la SCHL. Le Comité se tiendra également au courant des nouvelles normes et des nouveaux règlements en matière d'accessibilité et diffusera cette information dans l'ensemble de l'organisation afin d'appuyer une mise en œuvre uniforme et en temps opportun.
3. **D'ici la fin de juin 2026,** la SCHL renforcera ses connaissances et son expertise dans l'ensemble des ressources existantes afin de mieux gérer les efforts d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation. Cela aidera à mettre en œuvre le Plan sur l'accessibilité de la SCHL, à respecter les nouvelles normes et les nouveaux règlements en matière d'accessibilité, à surveiller les progrès et à rendre compte des résultats. Cela aidera également à mieux harmoniser les efforts à l'échelle de l'organisation et à intégrer l'accessibilité à la culture et aux activités de la SCHL, tout en atténuant les risques de non-conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

4. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL mettra en œuvre un cadre environnemental, social et de gouvernance (ESG) avec l'accessibilité intégrée au pilier « social ». L'intégration de l'accessibilité au cadre ESG renforcera notre structure de gouvernance nécessaire afin de gérer et superviser plus efficacement notre engagement à l'égard de l'accessibilité.
5. **D'ici la fin de 2028,** la SCHL s'efforcera de combler l'écart entre l'indice d'inclusion des employés en situation de handicap et la moyenne globale de la Société.
6. **D'ici la fin de 2028,** la SCHL intensifiera ses efforts de sensibilisation à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes en situation de handicap afin de réduire la stigmatisation. Ces efforts permettront de remettre en question les stéréotypes, d'atténuer les préjugés et de favoriser une culture où les employés en situation de handicap se sentent inclus.
7. **D'ici la fin de 2028,** la SCHL examinera comment Granville Island peut respecter les nouvelles normes d'accessibilité et exigences réglementaires en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

5.2 L'emploi

Le domaine « emploi » couvre toute l'expérience d'un employé à la SCHL : recrutement et intégration, gestion du rendement, perfectionnement et mesures d'adaptation, jusqu'au départ éventuel. Il comprend également le soutien pour les absences d'invalidité de courte et de longue durée.

Réalisations en matière d'accessibilité

Formation obligatoire sur l'accessibilité : La SCHL a instauré une formation obligatoire sur l'accessibilité et la sensibilisation aux handicaps pour tous les employés. Cette formation contribuera à accroître la sensibilisation, la compréhension et les connaissances de base nécessaires pour créer un milieu de travail plus inclusif et plus accessible.

Conception de la formation accessible : La SCHL conçoit la formation en tenant compte de l'accessibilité. Nous appliquons des lignes directrices sur la formation accessible, travaillons avec des fournisseurs accessibles et intégrons les commentaires des employés pour appuyer l'amélioration continue.

Développement du leadership : La SCHL aide les employés en situation de handicap à acquérir des compétences en leadership et à faire progresser leur carrière grâce à des initiatives comme le programme Permettre aux leaders™, l'Académie de leadership de la SCHL et notre programme interne d'encadrement.

Gestion du rendement : Les principes de gestion du rendement de la SCHL mettent l'accent sur l'équité, la souplesse et la rétroaction fréquente. Ces principes sont surveillés régulièrement pour s'assurer qu'ils demeurent équitables et inclusifs.

Pratiques de dotation : Les pratiques de dotation de la SCHL sont guidées par une directive qui favorise l'équité et la transparence pour aider à réduire les obstacles et les préjugés dans le processus de dotation. La SCHL a également élaboré une stratégie de recrutement pour attirer plus de personnes en situation de handicap au sein de l'organisation.

Gestion des dossiers d'invalidité : La SCHL dispose d'une équipe de professionnels de la gestion des dossiers d'invalidité qui offrent des mesures d'adaptation médicale en fonction des besoins individuels. Leur travail contribue à créer un milieu de travail positif et inclusif.

Mesures d'adaptation d'ordre médical : La SCHL a amélioré le processus de demande de mesures d'adaptation d'ordre médical. Nous avons mis à jour notre directive et nos procédures sur les mesures d'adaptation d'ordre médical afin d'inclure un schéma de processus clair. Ce schéma explique les étapes à suivre et indique qui est responsable de chaque étape et avec qui les employés peuvent communiquer. Un système de gestion des cas a également été mis en place pour rendre les demandes plus efficaces. Pour assurer le soutien des employés, nous avons offert une formation spécialisée aux gestionnaires

de personnes. Nous avons aussi ajouté un module de formation sur les mesures d'adaptation d'ordre médical à la formation des gestionnaires de personnes. Nous avons également inclus un module sur les mesures d'adaptation d'ordre médical dans la formation obligatoire de la SCHL sur l'accessibilité et la sensibilisation aux personnes en situation de handicap. De plus, les employés peuvent obtenir du soutien et des conseils sur les mesures d'adaptation d'ordre médical auprès du Groupe de ressources des employés de la SCHL pour les personnes en situation de handicap et les partenaires d'affaires des RH.

Pratiques de travail sécuritaires : La SCHL a adopté des pratiques de travail sécuritaires axées sur la sécurité psychologique et la sensibilité aux parfums. Ces pratiques favorisent une communication ouverte et un milieu de travail respectueux.

Milieu de travail à parfum réduit : La SCHL a pris des mesures pour sensibiliser davantage nos bureaux à la sensibilité aux parfums. Des affiches sont affichées dans les espaces partagés pour fournir des rappels visuels clairs. Nous utilisons aussi des produits de nettoyage sans parfum, dans la mesure du possible, pour favoriser un environnement plus sain pour tous les employés et les visiteurs.

Obstacles à l'accessibilité

Exigences quant à la présence au bureau : La transition vers une exigence révisée quant à la présence au bureau a entraîné des défis pour les employés en situation de handicap, alors qu'ils fonctionnaient déjà très bien avec les conditions de travail plus souples. Les employés en situation de handicap ont signalé un manque d'orientation claire et de soutien pour ce qui est de la souplesse dans la gestion de ces changements.

Stratégie d'accessibilité à l'emploi : La SCHL n'a pas de stratégie d'accessibilité à l'emploi. Bien que l'accessibilité soit intégrée dans la plupart des stratégies de RH, y compris dans le Cadre de la diversité, de l'équité et de l'inclusion de la SCHL, il est possible d'harmoniser de façon plus complète les efforts en matière d'accessibilité à toutes les étapes de l'emploi.

Formation avancée sur l'accessibilité : La SCHL appuie le perfectionnement continu des employés dans des domaines qui correspondent à leur travail, y compris l'accessibilité. Toutefois, nous n'offrons pas directement aux employés une formation avancée et adaptée à leur rôle en matière d'accessibilité.

Pratiques de recrutement : Il est possible de rendre les pratiques de recrutement de la SCHL plus accessibles et inclusives pour les candidats en situation de handicap. Cela comprend l'amélioration des offres d'emploi et l'exploration de partenariats avec des organismes externes qui soutiennent les personnes en situation de handicap.

Mesures d'adaptation : La SCHL a mis à jour la directive et les procédures sur les mesures d'adaptation d'ordre médical. Cependant, certains employés ont exprimé le désir d'obtenir plus de clarté et d'appui dans le processus.

Parfums au travail : Les employés allergiques ou sensibles aux parfums ont signalé que les produits parfumés et les parfums sur le lieu de travail nuisent à leur capacité de travailler confortablement et en toute sécurité. Ils ont exprimé que cette odeur limite leur pleine participation lorsqu'ils travaillent au bureau.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **En 2026,** la SCHL mettra en œuvre une stratégie de recrutement pour attirer plus de personnes en situation de handicap au sein de l'organisation. La stratégie permettra de rendre les pratiques de recrutement de la SCHL plus accessibles et inclusives pour les candidats en situation de handicap. Elle contribuera également à atteindre ou à dépasser l'objectif annuel de la SCHL en matière de représentation des personnes en situation de handicap.
2. **À compter de 2026,** la SCHL examinera régulièrement ses offres d'emploi pour s'assurer qu'elles demeurent accessibles et inclusives pour les personnes en situation de handicap.

3. **D'ici la fin de 2026,** tous les employés de la SCHL suivront une formation obligatoire sur l'accessibilité et la sensibilisation aux personnes en situation de handicap. Cette formation aidera les employés à comprendre les concepts de l'accessibilité et de l'incapacité, à interagir respectueusement avec les personnes en situation de handicap et à intégrer l'accessibilité à leur travail quotidien.
4. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL lancera une campagne interne de sensibilisation pour mieux faire comprendre la sensibilité aux parfums et leur incidence sur la santé. La campagne visera à créer un milieu de travail plus inclusif en encourageant les pratiques de réduction des parfums, en clarifiant les responsabilités des employés et en faisant mieux connaître les mesures de soutien disponibles.
5. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL procédera à un examen des systèmes d'emploi, qui comprendra une évaluation des cas où les pratiques actuelles respectent ou ne respectent pas la norme d'emploi établie par Normes d'accessibilité du Canada. Les résultats de cet examen serviront à créer le prochain cadre de diversité, d'équité et d'inclusion de la SCHL. Cela permettra de veiller à ce que les engagements visant à améliorer l'accessibilité à toutes les étapes de l'emploi soient reflétés et surveillés dans le prochain cadre de diversité, d'équité et d'inclusion de la SCHL.

6. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL s'engage à examiner les constatations du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation du gouvernement du Canada afin de déterminer les principaux points à retenir qui pourraient être pris en compte dans le cadre du processus d'adaptation de la SCHL.
7. **D'ici la fin de 2027,** la SCHL lancera un court sondage de rétroaction pour tous les employés qui demandent des mesures d'adaptation d'ordre médical. Cela donnera une idée continue de ce qui fonctionne bien, aidera à cerner les obstacles communs et appuiera l'amélioration continue.
8. **D'ici la fin de 2027,** la SCHL proposera des formations ciblées sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap. Cela comprendra des formations avancées et axée sur les rôles afin de tenir compte de l'évolution des normes d'accessibilité et des exigences réglementaires.

5.3 L'environnement bâti

Le domaine « environnement bâti » fait référence aux espaces physiques avec lesquels les employés et les visiteurs interagissent. Cela comprend les entrées, les postes de travail, les salles de réunion, la signalisation, les toilettes et l'éclairage. Il comprend également des environnements de travail à domicile où l'accessibilité et le soutien ergonomique jouent un rôle.

Réalisations en matière d'accessibilité

Évaluations de l'accessibilité des bureaux détenus et loués : La SCHL a effectué des évaluations de l'accessibilité de tous ses bureaux en se fondant sur la norme CSA/ASC B651 Conception accessible pour l'environnement bâti, ainsi que sur les commentaires des employés en situation de handicap. Les constatations ont éclairé un plan pluriannuel progressif de mise en œuvre d'améliorations de l'accessibilité dans tous les bureaux, qui a commencé en 2025.

Préparation aux situations d'urgence : Une évaluation des procédures d'urgence de la SCHL a été effectuée pour s'assurer qu'elles tiennent compte des personnes en situation de handicap.

Mesures de soutien en matière d'ergonomie et de mieux-être : La SCHL offre aux employés un accès à de l'équipement ergonomique, y compris des bureaux, des chaises et des écrans réglables. Des caractéristiques supplémentaires comme des salles de bien-être et des casiers favorisent le confort et le bien-être sur place. Les employés sont également soutenus par notre programme d'ergonomie.

Processus de traitement de l'équipement ergonomique : En 2025, la SCHL a examiné son processus de traitement de l'équipement ergonomique après que des niveaux de satisfaction modérés aient été signalés dans un sondage sur l'ergonomie et à la suite des commentaires d'employés en situation de handicap. L'examen a permis d'examiner les procédures actuelles, de cerner les principales lacunes et de mettre en évidence les points à améliorer. Des solutions ciblées ont ensuite été mises en œuvre pour simplifier le processus de demande, d'approbation et de livraison d'équipement ergonomique.

Obstacles à l'accessibilité

Contrôle limité dans les bureaux loués : La SCHL a une capacité limitée d'apporter des améliorations à l'accessibilité dans les locaux loués, car certains changements dans les locaux loués sont laissés à la discrétion du propriétaire.

Espaces sans distraction sensorielle et orientation dans les bureaux : Certains employés en situation de handicap ont signalé des difficultés en raison de la disponibilité limitée d'espaces calmes et sans distraction sensorielle et de la difficulté à pouvoir s'orienter dans des espaces à faible contraste ou à disposition similaire.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **À compter de 2026,** la SCHL recueillera activement les commentaires des employés afin d'évaluer l'impact de notre processus amélioré de traitement de l'équipement ergonomique. Les améliorations que nous avons apportées devraient accroître la satisfaction des employés. D'autres mises à jour du processus seront guidées par la rétroaction des employés pour veiller à ce que le programme demeure réceptif, inclusif et efficace.
2. **Entre 2026 et 2028,** la SCHL poursuivra la mise en œuvre de son plan pluriannuel progressif visant à améliorer l'accessibilité dans les bureaux dont elle est propriétaire et dans ceux qu'elle loue. Ce plan est fondé sur les conclusions des évaluations de l'accessibilité de nos bureaux, y compris la rétroaction des employés en situation de handicap.

5.4 Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Le domaine prioritaire des technologies de l'information et des communications (TIC) concerne les outils et les plateformes numériques que la SCHL utilise pour appuyer les employés, les clients et les intervenants. Cela comprend des choses comme les ordinateurs, les logiciels, les appareils fonctionnels et d'autres technologies qui facilitent la communication virtuelle et l'engagement.

Réalisations en matière d'accessibilité

Stratégie d'accessibilité Web : La SCHL a mis en œuvre une stratégie d'accessibilité Web qui contient des objectifs et des échéanciers clairs. Cela comprend une mise en page uniforme, des fenêtres contextuelles accessibles, des options de texte compréhensibles pour les images et des conseils sur l'accessibilité des feuilles de calcul. Un langage clair et simple est également mis en œuvre progressivement dans l'ensemble des pages très fréquentés et du nouveau contenu public afin d'en améliorer la convivialité.

Approche de l'accessibilité numérique : La SCHL a intégré l'accessibilité à ses achats de nouvelles technologies de l'information et des communications. Nous avons également commencé à améliorer les systèmes internes, comme notre système de gestion des RH. De plus, nous avons élaboré un plan

pour évaluer l'accessibilité de nos systèmes numériques les plus utilisés à compter de 2026. Cela aidera à créer une feuille de route pour guider les futures améliorations de l'accessibilité.

Obstacles à l'accessibilité

Mise en œuvre des améliorations de l'accessibilité numérique : La SCHL a élaboré un plan pour évaluer l'accessibilité de ses systèmes numériques les plus utilisés à compter de 2026. Cependant, nous n'avons pas actuellement de feuille de route pour guider systématiquement la mise en œuvre des améliorations. Sans cela, l'organisation pourrait avoir de la difficulté à s'aligner sur les normes et les règlements nationaux en matière d'accessibilité liés aux technologies de l'information et des communications et à éliminer efficacement les obstacles à l'accessibilité.

Site Web de Granville Island : Le site Web de Granville Island n'a pas été évalué par rapport à la norme CAN/ASC EN 301 549.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **À compter de 2026,** la SCHL veillera à ce que sa stratégie d'accessibilité Web soit régulièrement examinée et, le cas échéant, mise à jour afin de refléter l'harmonisation avec la norme CAN/ASC EN 301 549 et d'autres normes et règlements nationaux pertinents. Les mises à jour seront

également guidées par les priorités opérationnelles, dans le but de favoriser une expérience numérique inclusive pour tous les utilisateurs.

2. **D'ici la fin de 2027,** la SCHL évaluera l'accessibilité de ses systèmes numériques les plus fréquemment utilisés. Cette évaluation respectera les normes et les règlements nationaux en matière d'accessibilité liés aux technologies de l'information et des communications et utilisera une approche axée sur l'utilisateur.
3. **D'ici la fin de 2028,** la SCHL créera une feuille de route pour l'amélioration de l'accessibilité numérique fondée sur les conclusions de l'évaluation de l'accessibilité de ses systèmes numériques les plus fréquemment utilisés. La feuille de route tiendra compte des normes et des règlements nationaux en matière d'accessibilité liés aux technologies de l'information et des communications, aux besoins et aux expériences des utilisateurs, aux priorités organisationnelles, aux ressources disponibles, ainsi qu'à la coordination et à la collaboration nécessaires à l'échelle de la SCHL pour appuyer la mise en œuvre.
4. **D'ici la fin de 2028,** la SCHL évaluera le site Web de Granville Island pour s'assurer qu'il répond aux exigences de la norme CAN/ASC EN 301 549.

5.5 La communication, autre que les TIC

Ce domaine prioritaire est axé sur la façon dont la SCHL communique avec les employés, les clients et les intervenants. Cela comprend les formats de communication internes et externes, comme les documents imprimés, les publications, les publications sur les médias sociaux et d'autres contenus numériques et non numériques.

Réalisations en matière d'accessibilité

Image de marque et marketing inclusifs : La SCHL respecte les normes de conception accessibles et les principes de rédaction inclusive dans toutes les communications numériques et imprimées. Nos lignes directrices sur l'image de marque et le marketing mettent l'accent sur la lisibilité des polices, les dispositions logiques, le contraste des couleurs et les codes QR avec d'autres options d'accès. Ces lignes directrices sont conformes aux normes de niveau AA des Lignes directrices sur l'accessibilité au contenu des sites Web (WCAG). Nous utilisons des images inclusives pour représenter de façon authentique les personnes en situation de handicap et les environnements accessibles. Le contenu vidéo comprend des sous-titres codés, des transcriptions et des adaptations multilingues au besoin. Les principes d'accessibilité sont également intégrés aux lignes directrices de la SCHL sur les médias sociaux afin de veiller à ce que notre information atteigne et inclue un public plus vaste et plus diversifié.

Communication accessible : La SCHL a renforcé sa capacité interne de créer du contenu accessible. Grâce à la formation et à une plus grande importance accordée à l'accessibilité, un plus grand nombre d'employés en communications et en marketing ont acquis les connaissances et les compétences nécessaires pour accorder la priorité à l'accessibilité dans leur travail. Cela garantit que l'information est inclusive, accessible et utilisable par tous dès le départ.

Communication souple et réactive : La SCHL adapte les documents pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité, notamment en produisant sur demande d'autres formats, comme les gros caractères ou le braille. Toutes les nouvelles publications sont disponibles dans des formats accessibles ou adaptables, et le contenu existant peut être modifié au besoin au moyen d'un service tiers.

Ressources et conseils en matière d'accessibilité : La SCHL offre aux employés une variété de ressources sur l'accessibilité, y compris des modèles de documents accessibles comme PowerPoint et Word, dont l'accessibilité a été mise à l'essai. Les employés ont également accès à un guide pour créer des documents accessibles et d'autres outils pour intégrer l'accessibilité dans leur travail et leurs interactions. Nos ressources comprennent notamment un guide de planification d'évènements, un guide sur l'étiquette en milieu de travail et un guide d'engagement pour favoriser un engagement inclusif et respectueux auprès de diverses communautés, y compris

la communauté des personnes en situation de handicap. De plus, la SCHL offre un guide de terminologie inclusive pour aider les employés à utiliser un langage respectueux et inclusif lorsqu'ils font référence à des personnes en situation de handicap ou interagissent avec elles.

Obstacles à l'accessibilité

Langage clair : Certaines personnes en situation de handicap ont dit avoir de la difficulté à comprendre le contenu public de la SCHL. La SCHL utilise un langage simple dans la mesure du possible. Il peut être difficile de rédiger du contenu public en langage clair pour un large public tout en conservant la spécificité technique.

Ressources et conseils en matière d'accessibilité : La SCHL a créé des ressources accessibles et des conseils pratiques pour appuyer les communications inclusives, mais ces outils ne sont pas utilisés de façon uniforme dans l'ensemble de l'organisation. De plus, des ressources comme le Guide de planification d'évènements et le Guide d'étiquette en milieu de travail pourraient mettre davantage l'accent sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, en particulier dans les réunions, les évènements et les interactions quotidiennes en milieu de travail. L'amélioration et la promotion de ces outils aideraient les employés à planifier et à créer des expériences plus inclusives dès le départ.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **À compter de 2026,** la SCHL appliquera un langage clair dans toutes ses communications, dans la mesure du possible, en mettant l'accent sur le contenu public.
2. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL examinera son Guide de planification des évènements sous l'angle de l'accessibilité afin de renforcer l'orientation sur l'inclusion des personnes en situation de handicap dans les évènements.
3. **D'ici la fin de 2026,** la SCHL examinera régulièrement notre Guide d'étiquette en milieu de travail sous l'angle de l'accessibilité afin de renforcer les directives sur les normes et les comportements attendus à la SCHL dans un environnement hybride.

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

Le domaine « acquisition de biens, de services et d'installations » est axé sur la façon dont la SCHL tient compte de l'accessibilité lorsqu'elle achète ou loue des biens, des services et des immeubles. Cela comprend toutes les étapes du processus d'approvisionnement, de l'évaluation à la sélection finale.

Réalisations en matière d'accessibilité

Accessibilité en matière d'approvisionnement : La SCHL a pris des mesures pour intégrer l'accessibilité à ses pratiques d'approvisionnement. Les lignes directrices, les modèles et les critères d'évaluation en matière d'approvisionnement ont été mis à jour pour veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les activités d'approvisionnement.

Directive sur l'approvisionnement : La Directive sur l'approvisionnement de la SCHL exige que les responsables fonctionnels internes tiennent compte de l'accessibilité dans leurs activités d'approvisionnement.

Formation sur l’approvisionnement accessible : Le personnel de l’approvisionnement consulte régulièrement les ressources du gouvernement du Canada et participe à des formations externes pour améliorer ses connaissances des pratiques d’approvisionnement accessibles. Ces ressources et ces formations aident les agents d’approvisionnement à tenir compte de l’accessibilité de façon plus uniforme dans l’ensemble des activités d’approvisionnement.

Programme de diversité des fournisseurs : Le Programme de diversité des fournisseurs de la SCHL encourage la participation des entreprises autochtones, appartenant à des femmes et d’autres entreprises sous-représentées, y compris les entreprises appartenant à des personnes en situation de handicap. Depuis son lancement en 2022, le programme a soutenu des contrats avec divers fournisseurs.

Obstacles à l’accessibilité

Responsabilité en matière d’accessibilité dans l’approvisionnement : L’accessibilité n’est pas toujours intégrée de façon uniforme dans l’approvisionnement. C’est parce que la responsabilité incombe au responsable fonctionnel. Bien que l’équipe d’approvisionnement contribue au processus, c’est le responsable fonctionnel qui doit veiller à ce que l’accessibilité soit prise en compte dans l’approvisionnement de biens, de services et d’installations. Sans une responsabilisation claire, l’accessibilité peut être considérée comme un « ajout » facultatif au lieu d’une exigence standard.

Mesures pour améliorer l’accessibilité

1. **D’ici la fin de 2027,** la SCHL créera et mettra en œuvre une liste de vérification pour guider les équipes sur le moment et la façon d’inclure l’accessibilité dans l’approvisionnement. Cette liste de vérification aidera à rendre l’accessibilité plus prioritaire dans les processus d’approvisionnement.

5.7 La conception et la prestation de programmes et de services

La conception et l'exécution des programmes et la prestation des services sont prioritaires pour assurer que les programmes et les services de la SCHL sont accessibles à tous les employés, clients et intervenants. Cela comprend la prise en compte proactive de l'accessibilité pendant la conception et la prestation des programmes et des services afin de répondre à divers besoins.

La SCHL aide les promoteurs immobiliers à financer de nouveaux ensembles résidentiels. Elle offre aussi de nombreuses initiatives visant à aider les personnes vivant au Canada à avoir accès à des logements abordables et à louer, à acheter et à rénover des logements.

Par ailleurs, la SCHL gère Granville Island au nom du gouvernement du Canada. Située à Vancouver, Granville Island est un centre artistique et culturel dynamique qui compte plus de 350 entreprises et plus de 3 100 employés.

Réalisations en matière d'accessibilité

Services publics inclusifs : Le personnel du Centre d'appels de la SCHL est formé pour adapter les méthodes de communication en fonction des préférences et des besoins individuels. Ils traitent également les demandes de formats substituts avec soin et en temps opportun. À Granville Island, le personnel est également formé pour offrir des services inclusifs et respectueux à tous les visiteurs, y compris les personnes en situation de handicap. Cela permet à chacun de participer pleinement aux expériences culturelles, sociales et commerciales offertes par le site, d'une manière qui respecte la dignité et répond à divers besoins.

Page d'accessibilité de Granville Island : Une page consacrée à l'accessibilité sur le site Web de Granville Island fournit des renseignements sur la planification et la logistique aux visiteurs en situation de handicap, ce qui favorise une expérience plus inclusive dès le départ.

Accès à l'information sur les logements accessibles : La page Web de la SCHL sur le logement accessible sert de carrefour central où les utilisateurs, y compris les personnes en situation de handicap, peuvent accéder à de l'information sur le logement accessible et adaptable en un seul endroit pratique.

Numérisation des documents du Centre du savoir sur le logement : La numérisation des documents du Centre du savoir sur le logement de la SCHL favorise l'inclusion en facilitant l'adaptation des documents actuels et archivés dans des formats accessibles, ce qui accroît leur disponibilité pour un public plus vaste. Le Centre du savoir sur le logement traite également les demandes de formats substituts avec soin et en temps opportun, en veillant à ce que l'information soit accessible à ceux qui en ont besoin.

Guide sur la conception universelle : Le Guide sur la conception universelle pour les nouveaux immeubles collectifs de la SCHL est un outil précieux qui permet aux concepteurs, aux constructeurs et aux promoteurs d'adopter des principes de conception novateurs, souples et adaptables et de créer des logements plus accessibles et inclusifs.

Catalogue de conception de logements : Le Catalogue de conception de logements de la SCHL offre des options adaptables pour les propriétaires, les constructeurs et les collectivités afin de répondre à divers besoins en matière de logement, y compris ceux des personnes en situation de handicap.

Amélioration du portail de demande : La SCHL a amélioré son portail de demande de programmes de logement pour faciliter l'expérience des utilisateurs. Nous intégrons maintenant de façon proactive l'accessibilité dans la conception de toutes les demandes de nouveaux programmes de logement.

Obstacles à l'accessibilité

Accessibilité du portail de demande : Bien que des améliorations aient été apportées, il existe d'autres possibilités d'améliorer la navigation au clavier, la compatibilité avec les technologies d'assistance et l'utilisation d'un langage clair dans le portail de demande des programmes de logement de la SCHL.

Mesures pour améliorer l'accessibilité

1. **D'ici la fin de 2028**, la SCHL déterminera et priorisera les possibilités d'améliorer davantage l'accessibilité de son portail de demande, en mettant l'accent sur la navigation au clavier, la compatibilité avec les technologies d'assistance et le langage clair. L'accessibilité continuera d'être intégrée de façon proactive dans la conception de toutes les nouvelles demandes de programmes de logement.

5.8 Le transport

La priorité en matière de transport consiste à s'assurer que les déplacements et le transport liés aux activités de la SCHL sont accessibles aux employés, aux clients et aux intervenants. Bien que la SCHL ne gère pas de services de transport, nous incluons l'accessibilité dans nos pratiques de voyages, d'accueil, de conférences et d'évènements pour aider à éliminer les obstacles pour tout le monde.

Réalisations en matière d'accessibilité

Notion d'inclusivité dans la Directive sur les dépenses de déplacement, d'accueil, de conférences et d'évènements de la SCHL : La Directive sur les dépenses de déplacement, d'accueil, de conférences et d'évènements de la SCHL fournit un cadre structuré pour la planification et l'approbation des dépenses de déplacement. Elle favorise l'inclusion en permettant aux employés de faire des choix de déplacement et d'hébergement qui répondent à leurs besoins individuels, y compris l'accessibilité. Par exemple, la directive comprend des mesures sur les frais de garde des personnes à charge pour aider les employés qui s'occupent de personnes à charge pendant qu'ils voyagent pour affaires.

Obstacles à l’accessibilité

Lacunes par rapport à la Directive sur les dépenses de déplacement, d’accueil, de conférences et d’évènements de la SCHL : La directive aborde certains besoins en matière d’accessibilité, mais en oublie certains autres, comme le soutien à la mobilité, les lieux accessibles ou l’interprétation en langue des signes. Par conséquent, ces besoins peuvent être négligés ou appliqués de façon incohérente.

Mesures pour améliorer l’accessibilité

1. **D’ici la fin de 2026,** la SCHL améliorera les considérations d’accessibilité dans sa Directive sur les dépenses de déplacement, d’accueil, de conférences et d’évènements de la SCHL.

6. Processus de rétroaction de la SCHL

Nous accueillons favorablement toute rétroaction sur l'accessibilité à la SCHL et sur notre Plan sur l'accessibilité 2026-2028. Vos commentaires serviront à améliorer l'accessibilité à la SCHL et à façonner les futurs plans sur l'accessibilité et les rapports d'étape. Nous examinerons attentivement tous les commentaires reçus et nous y donnerons suite conformément aux principes et aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Notre spécialiste principal, Diversité, équité et inclusion, est chargé de recevoir et de gérer la rétroaction sur l'accessibilité. Cette personne est aussi chargée de superviser nos efforts en matière d'accessibilité et de veiller à ce que nous respections la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Une description complète de notre processus de rétroaction se trouve sur le site web de la SCHL[2].

[2] https://www.cmhc-schl.gc.ca/fr/

Rétroaction externe

Les clients, les intervenants et les membres du public peuvent contacter le Centre de contact de la SCHL pour faire part de leurs commentaires ou demander des informations sur l’accessibilité.

Coordonnées

- **Adresse :** 700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7
- **Courriel :** centrecontact@schl.ca
- **Téléphone :** 1 800 668-2642 (service de relais vidéo disponible)

Rétroaction interne

Les employés peuvent fournir de la rétroaction ou demander des renseignements sur l'accessibilité au moyen des méthodes suivantes :

- **Courriel :** Envoyez un courriel à l'équipe Diversité, équité et inclusion de la SCHL.
- **Système de gestion des cas des RH :** Soumettez vos commentaires par l'entremise du système de gestion des cas des ressources humaines de la SCHL.
- **Plateforme de tiers :** Utilisez la plateforme indépendante de la SCHL pour signaler de manière anonyme des problèmes ou des préoccupations liés au travail, y compris ceux liés à l'accessibilité.

Formats substituts

La SCHL s'engage à ce que son Plan sur l'accessibilité 2026-2028 soit accessible à tous. Le plan peut être demandé dans les formats suivants :

- Imprimé
- Gros caractères (police de plus grande taille)
- Braille (système de points surélevés que les personnes aveugles ou ayant une basse vision peuvent lire avec leurs doigts)
- Version audio (enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix)

Comment demander le Plan en format substitut :

Pour demander notre Plan sur l’accessibilité 2026-2028 dans un autre format, veuillez communiquer avec la SCHL en utilisant l’une des méthodes suivantes :

- **Adresse :** 700, chemin Montréal, Ottawa (Ontario) K1A 0P7
- **Courriel :** centrecontact@schl.ca
- **Téléphone :** 1 800 668-2642 (service de relais vidéo disponible)

Délai de livraison :

- Les documents imprimés et en gros caractères seront livrés dans les 15 jours suivant la réception de votre demande.
- Le Plan en version braille ou audio sera livré dans les 45 jours suivant la réception de votre demande.

7. Conclusion

Le Plan sur l'accessibilité 2026-2028 de la SCHL s'appuie sur les progrès que nous avons réalisés et met l'accent sur le travail qu'il nous reste à faire pour créer une SCHL plus accessible et inclusive. Nous reconnaissons que les mesures que nous prendrons n'auront d'effet que si elles mènent à un changement réel et durable. Nous continuerons de travailler avec les personnes en situation de handicap pour suivre nos progrès, renforcer la responsabilisation et veiller à ce que nos efforts répondent à l'évolution des besoins et des normes.

Au cours des trois prochaines années, nous publierons des rapports d'étape pour faire connaître ce que nous avons accompli et ce que nous devons encore améliorer. Ces rapports pourront montrer qu'à la SCHL, l'accessibilité ne consiste pas seulement à répondre aux exigences, mais aussi à assumer notre responsabilité collective de créer un milieu de travail inclusif et de contribuer au bon fonctionnement du système de logement.

8. Glossaire

Accessibilité

L'accessibilité désigne la façon dont les services, la technologie, les emplacements, les appareils, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap. L'accessibilité signifie donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de participer aux activités de la vie. Le terme implique une planification, une conception ou des efforts conscients pour s'assurer qu'un espace physique, une interface ou un document est exempt d'obstacles pour les personnes en situation de handicap. L'accessibilité profite également à la population en général en rendant tout plus utilisable et pratique pour tous.

Handicap

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme suit : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Obstacle

La *Loi canadienne sur l’accessibilité* définit un obstacle comme suit : Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l’information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d’une politique ou d’une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d’apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles.

9. Annexe A : Réalisation du Plan d'accessibilité 2023-2025

Tableau 1 : L'emploi

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	La SCHL créera pour tous les membres actuels et futurs de son personnel une formation pour les sensibiliser aux handicaps et les informer sur l'accessibilité.	Fin de 2024	En cours	En cours	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
2	La SCHL révisera sa Directive sur l'adaptation du milieu de travail et son processus connexe. À cette fin, nous inviterons les membres du personnel en situation de handicap à nous faire part de leurs commentaires sur la directive et son processus connexe. Notre objectif est de nous assurer que le processus est simple et efficace.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé
3	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.	Fin de 2024	En cours	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d’avancement 2023	État d’avancement 2024	État d’avancement 2025
4	La SCHL élaborera et offrira de la formation pour les gestionnaires de personnes et les membres de son personnel qui participent au processus de mesures 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.	Fin de 2025	À venir	En cours	Terminé
5	La SCHL 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.	Fin de 2024	À venir	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d’avancement 2023	État d’avancement 2024	État d’avancement 2025
6	La SCHL 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.	Fin de 2024	À venir	Terminé	Terminé
7	La stratégie d’acquisition de talents de la SCHL comprendra un plan pour attirer des personnes en situation de handicap. 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 en situation de handicap.	Fin de 2025	À venir	En cours	Terminé Remarque : En cours au moment de la rédaction; devrait être terminé d’ici la fin de 2025.

Tableau 2 : L'environnement bâti

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	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.	Juin 2024	Terminé	Terminé	Terminé
2	La SCHL déterminera les options en ce qui concerne les endroits tranquilles dans tous ses bureaux. La SCHL informera les employés qu'ils peuvent utiliser ces endroits s'ils ont besoin d'une pause à l'abri du bruit et des activités.	Fin de 2024	En cours	Terminé	Terminé
3	La SCHL effectuera des évaluations de l'accessibilité de chacun de ses immeubles et de ses bureaux, y compris les espaces qu'elle loue ou dont elle est propriétaire.	Fin de 2024	À venir	En cours	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
4	La SCHL élaborera un plan fondé sur les évaluations de l'accessibilité pour améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de ses bureaux.	Printemps 2025	À venir	À venir	Terminé
5	La SCHL veillera 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.	Printemps 2025	À venir	Terminé	Terminé
6	La SCHL examinera des moyens d'améliorer les mesures d'urgence pour les personnes en situation de handicap.	Fin de 2025	À venir	À venir	Terminé Remarque : En cours au moment de la rédaction; devrait être terminé d'ici la fin de 2025.

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
7	La SCHL terminera le travail de base pour retenir les services d'un consultant pour une stratégie d'accessibilité pour Granville Island, qui comprendra : – entrer en contact avec les administrations municipale, provinciale, fédérale et autochtone pour déterminer qui est responsable de quoi et coordonner les communications entre ces groupes; – établir des liens avec les personnes en situation de handicap 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.	Fin de 2025	En cours	En cours	Terminé

Tableau 3 : Les technologies de l'information et des communications (TIC)

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	La SCHL examinera son système de ressources humaines pour repérer les obstacles et les éliminer.	Fin de 2025	En cours	En cours	Terminé Remarque : Examen initial et certaines améliorations terminés en 2025; se poursuivront en 2026-2028.

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
2	La SCHL 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.	Fin de 2023	En cours	Terminé	Terminé
3	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.	Début de 2023	À venir	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
4	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.	Fin de 2024	À venir	Terminé	Terminé
5	La SCHL affinera et officialisera sa procédure de mise à l'essai standard de l'accessibilité de son site Web.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
6	La SCHL officialisera un plan d'amélioration de l'accessibilité du site Web, y compris : – veiller à ce que les images contenant de l'information aient des solutions de rechange textuelles appropriées, le cas échéant; – améliorer l'uniformité des mises en page dans toutes les pages Web; – veiller à ce que toutes les fenêtres contextuelles soient accessibles, le cas échéant; – améliorer l'accessibilité des feuilles de calcul.	Fin de 2024	En cours	Terminé	Terminé
7	L'accessibilité sera prise en compte dans toutes les technologies de l'information achetées par la SCHL.	Début en janvier 2023	Terminé	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
8	La SCHL élaborera un plan pour examiner la technologie la plus souvent utilisée afin de repérer les obstacles auxquels font face les membres du personnel en situation de handicap.	Fin de 2025	À venir	À venir	Terminé Remarque : En cours au moment de la rédaction; devrait être terminé d'ici la fin de 2025.

Tableau 4 : La communication, autre que les TIC

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	La SCHL publiera sur le site Web de Granville Island une section au sujet de l'accessibilité sur les lieux. Ces renseignements aideront les personnes en situation de handicap à planifier leur visite.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé
2	La SCHL fournira sur tous ses nouveaux documents et formulaires un numéro de téléphone permettant de poser des questions concernant ses programmes.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé
3	Dans le cadre de notre effort d'amélioration continue du site Web, nous évaluerons ce dernier et veillerons à ce que le contenu sur le logement accessible soit facilement trouvable.	Fin de 2024	À venir	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
4	La SCHL officialisera un plan pour s'assurer que l'ensemble des nouvelles pages Web et des nouveaux documents qu'elle produit 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.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé
5	La SCHL veillera à ce que ses pages Web et documents fréquemment consultés soient rédigés en langage clair.	Fin de 2024	En cours	Terminé	Terminé
6	La SCHL inclura sur la page principale du Centre du savoir sur le logement un énoncé sur l'accessibilité expliquant comment demander une copie de ses documents dans des formats substituts.	Fin de 2023	Terminé	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d’avancement 2023	État d’avancement 2024	État d’avancement 2025
7	La SCHL sera en mesure de répondre aux demandes de formats substituts (électronique, imprimé, audio ou braille) pour tout document qu’elle produit.	Fin de 2024	Terminé	Terminé	Terminé
8	Le processus d’inscription aux évènements externes (accessibles au public) de la SCHL, virtuels ou en personne et nécessitant une préinscription officielle, comprendra une option permettant de demander des mesures d’adaptation, par exemple des sous-titres en direct.	Fin de 2024	En cours	En cours	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
9	Le processus d'inscription aux évènements externes (accessibles au public) de la SCHL, virtuels ou en personne et nécessitant une préinscription officielle, comprendra une option permettant de demander des mesures d'adaptation, par exemple des services d'interprétation en langue des signes.	Fin de 2024	En cours	En cours	Terminé

Tableau 5 : La conception et la prestation de programmes et de services

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	Chaque fois que la SCHL créera une nouvelle politique, un nouveau programme ou une nouvelle initiative du gouvernement en matière de logement, l'accessibilité et les effets sur les personnes en situation de handicap seront considérés.	Fin de 2024	En cours	Terminé	Terminé

Tableau 6 : L'acquisition de biens, de services et d'installations

Nº	Mesure	Fin prévue	État d'avancement 2023	État d'avancement 2024	État d'avancement 2025
1	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.	Décembre 2023	En cours	Terminé	Terminé
2	Le personnel responsable des contrats et de l'approvisionnement recevra une formation sur la façon d'aider sa clientèle à intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement.	Décembre 2023	En cours	Terminé	Terminé

Nº	Mesure	Fin prévue	État d’avancement 2023	État d’avancement 2024	État d’avancement 2025
3	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.	Début en janvier 2024	À venir	Terminé	Terminé

Le transport

Aucune mesure n’a été définie dans le Plan d’accessibilité 2023-2025 de la SCHL pour ce domaine prioritaire.

SCHL.ca

Canada

SCHL CMHC

70987 20250918-003A