



# Postes Canada

## Plan d'accessibilité

### 2026-2028



# Table des matières

<b>Renseignements généraux</b>	<b>5</b>
Coordinnées	6
À propos de Postes Canada	6
Résumé	7
Énoncé sur l'accessibilité	7
Stratégie sur l'accessibilité	8
Politique en matière d'accessibilité	8
Comité consultatif sur l'accessibilité	8
Budget et ressources	8
Portée du Plan d'accessibilité	9
Modèle social du handicap et langage inclusif	9
Intersectionnalité	10
 <b>Consultations</b>	 <b>11</b>
Comité consultatif sur l'accessibilité	12
Sondages sur l'accessibilité	12
Conception du sondage	12
Données démographiques des personnes participantes :	13
Comment les commentaires ont-ils été pris en compte?	14
Commentaires	15
Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?	15
 <b>Emploi</b>	 <b>16</b>
Obstacles	17
Priorités recommandées	17
Politiques et pratiques	17
Mesures prises ou en cours	18
Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles	19



<b>Environnement bâti</b>	<b>20</b>
Obstacles	21
Priorités recommandées	21
Politiques et pratiques	21
Mesures prises ou en cours	21
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles	22
<b>Technologies de l'information et de la communication</b>	<b>23</b>
Obstacles	24
Priorités recommandées	24
Politiques et pratiques	24
Mesures prises ou en cours	24
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles	25
<b>Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication</b>	<b>26</b>
Obstacles	27
Priorités recommandées	27
Politiques et pratiques	27
Mesures prises ou en cours	27
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles	28
<b>Acquisition de biens, de services et d'installations</b>	<b>29</b>
Obstacles	30
Priorités recommandées	30
Politiques et pratiques	30
Mesures prises ou en cours	30
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles	31

<b>Conception et prestation de programmes et de services</b>	<b>32</b>
Obstacles	33
Priorités recommandées	33
Politiques et pratiques	33
Politique sur le service à la clientèle	33
Protocole sur les animaux d'assistance	34
Mesures prises ou en cours	34
Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles	35
 <b>Transport</b>	 <b>36</b>
Obstacles	37
Priorités recommandées	37
Politiques et pratiques	37
Mesures prises ou en cours	37
Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles	37
 <b>Commandites et engagement communautaire</b>	 <b>38</b>
Stratégie d'engagement en matière d'accessibilité	39
Fondation communautaire de Postes Canada	39
Journée internationale des personnes handicapées	40
Occasions d'emploi d'été pour les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap	40
Mouvement The Valuable 500	40
 <b>Glossaire</b>	 <b>41</b>



# Renseignements généraux

## Coordonnées

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

**Adresse postale :**

Directrice, Accessibilité  
Postes Canada  
2701, promenade Riverside,  
bureau N0940E  
Ottawa, ON K1A 0B1

**Numéro de téléphone :**

1-866-607-6301

**Extérieur du Canada :**

+1 416-979-3033

**Téléscripteur (ATS) :**

1-800-267-2797

**Courriel :**

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

**Formulaire Web :**

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

**Clavardage virtuel :**

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

## À propos de Postes Canada

Postes Canada est une société d'État fédérale qui est vitale pour la population, les entreprises, les organisations et les collectivités. Elle est responsable de la collecte, de la transmission et de la distribution de lettres, de colis, de publications et de fonds. Nous aidons les gens à établir des liens et les entreprises à joindre leur clientèle, et contribuons ainsi à bâtir un Canada plus fort.

Postes Canada compte plus de 62 000 membres du personnel à temps plein et à temps partiel. Nous desservons 17,6 millions d'adresses dans les régions urbaines, rurales et éloignées du Canada. Nous exploitons également le plus vaste réseau de vente au détail au Canada, lequel compte environ 5 700 bureaux de poste au pays. Présente dans presque chaque communauté, Postes Canada s'efforce de faire preuve de leadership au-delà de ses produits et de ses services. Nous voulons être un chef de file reconnu sur les enjeux importants et refléter les valeurs communes de la population canadienne.

Alors que nous nous transformons pour nous démarquer de la concurrence et répondre aux besoins changeants de notre clientèle, nous réalisons également des progrès en matière de développement durable, d'accessibilité et d'équité, de diversité et d'inclusion. Notre objectif est de créer un milieu de travail juste et équitable et de veiller à ce que tout le monde ait accès à nos programmes, services et installations.



## Résumé

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (LCA) vise à créer un Canada exempt d'obstacles d'ici le 1er janvier 2040 en cernant, en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité partout où les Canadiens et les Canadiennes interagissent avec des secteurs de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

En tant qu'institution nationale desservant des milliers de collectivités d'un océan à l'autre, Postes Canada a la responsabilité d'offrir des programmes et des services accessibles sur lesquels la population peut compter. Cette responsabilité s'inscrit dans notre raison d'être, soit celle d'être porteurs d'un Canada plus fort. Notre Plan d'accessibilité exprime notre désir de donner l'exemple en rendant le pays plus fort et plus inclusif.

Le 16 décembre 2022, Postes Canada a publié son premier Plan d'accessibilité. Nous avons également publié deux rapports d'étape sur l'accessibilité en 2023 et 2024. Afin de poursuivre notre engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion, et de travailler à l'atteinte de l'objectif de la LCA, nous avons créé un deuxième Plan d'accessibilité. Comme pour tous les rapports précédents, nous avons consulté les personnes vivant avec un handicap pour nous assurer que notre Plan continue de répondre à leurs besoins. Nous avons écouté les témoignages reçus et avons pris des mesures en fonction de leurs recommandations.

Notre deuxième Plan d'accessibilité décrit nos activités et réalisations à ce jour, ainsi que nos intentions pour la période de 2026 à 2028. Nous cernerons, éliminerons et préviendrons les obstacles dans les domaines suivants : emploi, environnement bâti, technologies de l'information et de la communication, communications,

acquisition de biens, de services et d'installations, conception et prestation de programmes et de services, et transport. Nous continuerons de faire état de nos progrès chaque année et nous mettrons le Plan à jour tous les trois ans.

## Énoncé sur l'accessibilité

Environ huit millions de Canadiens et de Canadiennes, soit 27 %, vivent avec au moins un handicap, et on s'attend à ce que ce nombre augmente avec le vieillissement de la population. En intégrant l'accessibilité à tout ce que nous faisons, nous réalisons des progrès vers l'atteinte de nos objectifs en matière d'équité, de diversité et d'inclusion et nous remplissons notre mandat de servir l'ensemble de la population.

En 2018, Postes Canada a créé une équipe responsable de l'accessibilité, qui fournit des conseils et une orientation aux parties intéressées internes et externes, dirige des projets liés à l'accessibilité et intègre ce facteur à la prise de décisions à l'échelle de la Société, y compris l'élaboration de politiques et de programmes.

Notre vision est d'être une société d'État inclusive, en faisant de la sensibilisation, en éliminant les obstacles et en reconnaissant la précieuse contribution des personnes vivant avec un handicap. Nous voulons nous assurer que nos installations, nos partenariats commerciaux, nos produits et nos services sont accessibles à toute la population et nous voulons attirer et maintenir en poste les talents qui reflètent la diversité du Canada.



## Stratégie sur l'accessibilité

En 2020, nous avons lancé une [Stratégie sur l'accessibilité](#) Stratégie sur l'accessibilité qui s'harmonise avec les priorités de la LCA. Notre objectif était d'adopter une approche proactive afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles et d'intégrer des améliorations en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société pour la clientèle et le personnel. Voici les quatre piliers de la stratégie :

- Créer une culture diversifiée et inclusive au sein de notre effectif;
- Faire le bonheur de notre clientèle;
- Bâtir des espaces accessibles et sans obstacle;
- Trouver des occasions d'affaires inclusives.

Le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration de Postes Canada a approuvé la stratégie en avril 2020. La stratégie a été publiée le 31 mai 2021 et devrait être examinée et mise à jour au besoin en 2026.

## Politique en matière d'accessibilité

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

La politique est intentionnellement de nature générale, car elle touche tous les aspects de la Société et de ses activités. Pour assurer la conformité à cette politique, nous avons élaboré des lignes directrices en matière d'accessibilité pour aider les membres

du personnel à intégrer des pratiques accessibles dans leur travail au quotidien.

Le Comité sur les principes ESG du Conseil d'administration a approuvé la Politique en matière d'accessibilité à la fin de 2023 et l'a publiée en 2024.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

Le [Comité consultatif sur l'accessibilité](#) de Postes Canada, créé en 2018, compte jusqu'à 15 membres provenant de partout au pays qui vivent avec un handicap ou font partie d'organismes qui représentent les personnes vivant avec un handicap et les personnes âgées. Le Comité fournit des commentaires et des conseils sur notre Stratégie sur l'accessibilité et notre Politique en matière d'accessibilité, ainsi que sur divers aspects de nos programmes et services.

## Budget et ressources

En 2018, Postes Canada a établi un plan sur 10 ans afin de financer une combinaison de projets d'investissements et de programmes visant à améliorer l'accessibilité pour chaque pilier de la [Stratégie sur l'accessibilité](#) (listed above).

Les projets comprennent des dépenses en immobilisations pour rendre les bureaux de poste et les immeubles accessibles, des améliorations apportées à l'accessibilité numérique et l'élaboration de politiques, de pratiques et de programmes pour s'assurer que la Société élimine les obstacles pour le personnel et la clientèle et fait la promotion de pratiques commerciales inclusives.

Postes Canada a fait preuve de transparence au sujet de sa situation financière et de ses efforts continus pour s'assurer un avenir financièrement viable. Nous explorons actuellement des façons de réduire nos



coûts tout en continuant de répondre aux besoins de la population canadienne. Malgré nos difficultés, nous maintenons notre engagement à l'égard de nos priorités en matière d'accessibilité et nous examinons régulièrement les procédés à l'échelle de la Société pour nous assurer que nous utilisons nos ressources efficacement.

## Portée du Plan d'accessibilité

Ce Plan d'accessibilité décrit les politiques, les programmes, les pratiques de Postes Canada, ainsi que nos initiatives visant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles dans sept domaines prioritaires :



Emploi



Environnement bâti  
(immeubles et espaces publics)



Technologies de l'information et  
de la communication



Communications, autres que  
les technologies de l'information  
et de la communication



Acquisition de biens, de services  
et d'installations



Conception et prestation de  
programmes et de services



Transport

## Modèle social du handicap et langage inclusif

Selon le modèle social du handicap, il faut distinguer la « déficience » (qui désigne une limitation fonctionnelle) du « handicap ». Un handicap est causé par des obstacles dans la société plutôt que par la déficience d'une personne. Ce modèle met l'accent sur l'élimination des obstacles afin de permettre une participation pleine et égale des personnes ayant une déficience.

Pour mettre l'accent sur le fait que le handicap est causé par des obstacles, le modèle social utilise le langage centré sur l'identité, comme « personnes handicapées », pour désigner un groupe diversifié de personnes ayant des déficiences qui partagent l'expérience du préjudice et de la discrimination.

Cela est différent du langage centré sur la personne, comme lorsqu'on utilise le terme « personne ayant une limitation fonctionnelle » ou « personne vivant avec un handicap » pour signifier également « déficience ». Le langage centré sur la personne est utilisé pour mettre l'accent sur la personne plutôt que sur la limitation fonctionnelle ou le handicap.

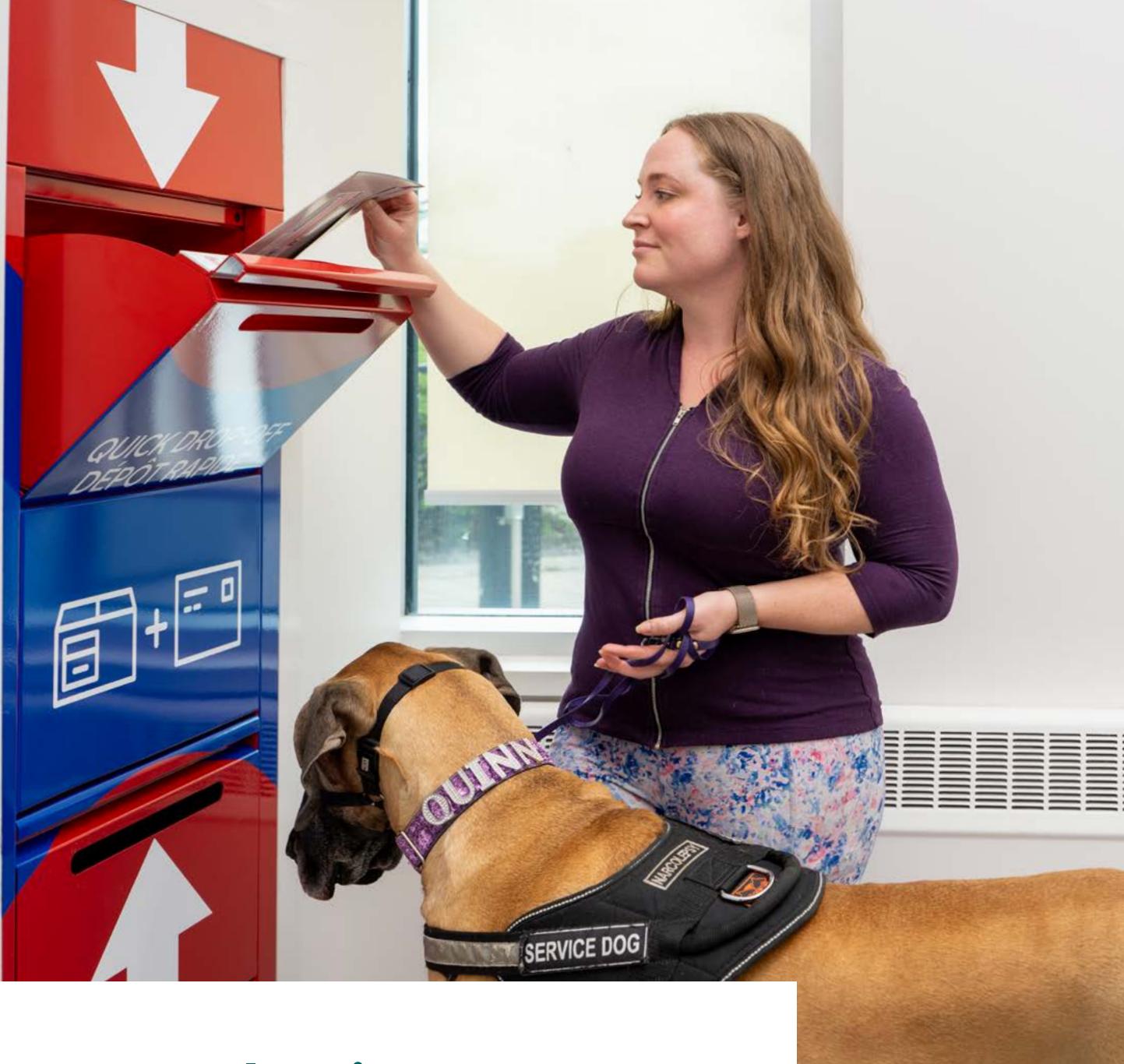
Il est important de reconnaître la différence entre le langage centré sur l'identité et le langage centré sur la personne, et de savoir que les préférences à ce sujet varient au sein de la communauté des personnes vivant avec un handicap. Bien que nous adoptions une approche fondée sur le modèle social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



## Intersectionnalité

L'intersectionnalité désigne la manière dont la vie des individus est influencée par différents aspects de leur identité – tels que la race, le genre, l'âge ou le handicap – qui peuvent engendrer une expérience unique et distincte. L'intersectionnalité peut entraîner des obstacles supplémentaires pour certaines personnes et certains groupes. Postes Canada reconnaît que les gens ne vivent pas tous les défis en matière d'accessibilité de la même façon et comprend l'importance de tenir compte de l'intersectionnalité lorsqu'il s'agit de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles.





## Consultations

Dans l'esprit du principe « Rien sur nous sans nous », nous avons mené des consultations auprès des personnes vivant avec un handicap et du public pour nous aider à élaborer ce Plan d'accessibilité. Nous voulions comprendre le point de vue des Canadiennes et des Canadiens vivant avec un handicap et établir l'ordre de priorité de nos efforts pour éliminer et prévenir les obstacles en fonction de leurs commentaires.

## Comité consultatif sur l'accessibilité

À l'automne 2025, l'équipe Accessibilité a rencontré le Comité consultatif sur l'accessibilité afin d'examiner deux des sept domaines prioritaires : l'emploi ainsi que la conception et la prestation de programmes et de services. Une version préliminaire du Plan liée à ces domaines a été transmise aux membres du Comité à l'avance afin d'en prendre connaissance et de fournir des commentaires constructifs. Les consultations ont pris la forme d'une table ronde afin de confirmer les obstacles cernés à Postes Canada et de recueillir les réactions du Comité sur les mesures définies dans le Plan.

## Sondages sur l'accessibilité

Afin de consulter plus largement les personnes vivant avec un handicap partout au Canada, nous avons mené deux sondages :

- En décembre 2024, nous avons mené un sondage auprès des membres du personnel sur leur expérience en matière d'accessibilité à Postes Canada dans chaque domaine prioritaire.
- En mai, nous avons travaillé avec Narrative Research pour mener un sondage auprès des Canadiens et des Canadiennes vivant avec un handicap à l'échelle du pays.

## Conception du sondage

Les sondages visaient à déterminer si les personnes avaient rencontré des obstacles dans les sept domaines prioritaires de la LCA :

- l'emploi,
- l'environnement bâti,
- les technologies de l'information et de la communication,
- les communications, autres que les technologies de l'information et de la communication,
- l'acquisition de biens, de services et d'installations,
- la conception et la prestation de programmes et de services,
- le transport. On a également demandé aux personnes si elles connaissaient le Plan d'accessibilité de Postes Canada et d'autres documents connexes.

Pour le sondage public, nous voulions comprendre comment les gens interagissent avec Postes Canada et savoir s'ils avaient déjà rencontré des obstacles. L'objectif était de recueillir les expériences d'accessibilité positives avec Postes Canada et de mesurer nos progrès en matière d'amélioration de l'accessibilité au cours des deux dernières années.



Nous avons examiné les résultats du sondage et pris note des obstacles cernés et des domaines où des progrès ont été réalisés. Les données ont aidé à rédiger ce Plan d'accessibilité, et ces informations seront transmises aux équipes de Postes Canada afin d'orienter notre approche visant à éliminer les obstacles.

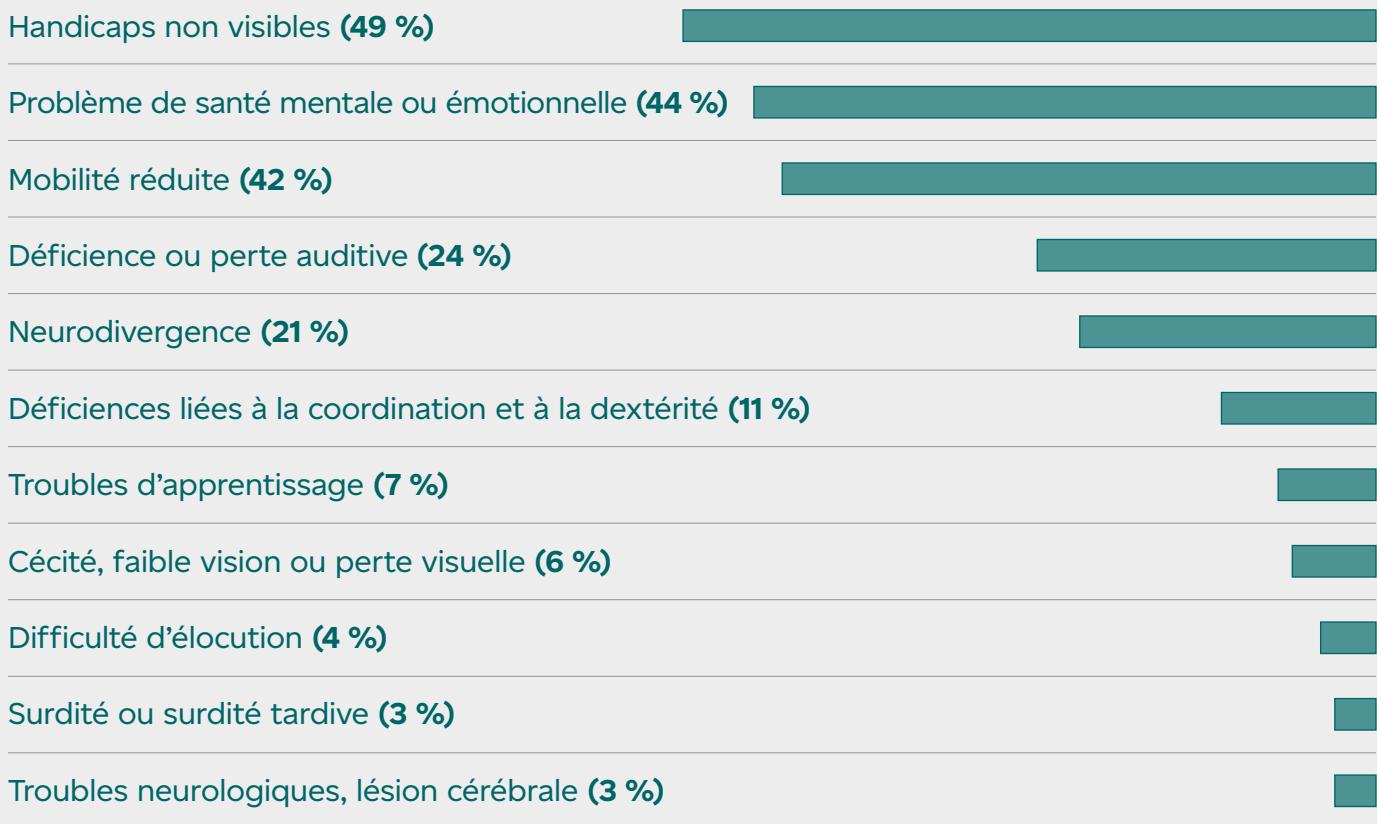
## Données démographiques des personnes participantes :



Le sondage auprès du personnel était offert en français et en anglais, et **68** personnes de partout au pays ont participé.

Le sondage de Narrative a été réalisé en ligne, en français et en anglais. Les **1 000** personnes interrogées – faisant partie d'un panel en ligne représentant le grand public canadien – étaient âgées de 18 ans ou plus s'identifiant comme personne vivant avec au moins un handicap.

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



## Sexe

♀	<b>58 %</b> Femmes
♂	<b>39 %</b> Hommes
⚧	<b>3 %</b> Personnes non binaires
ooo	<b>&gt;1 %</b> Autre sexe non indiqué/ Préfère ne pas répondre

## Âge

<b>16 %</b>	18-34
<b>41 %</b>	35-54
<b>43 %</b>	55 et plus



## Secteur

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



## Par province

<b>12 %</b> C.-B.	<b>11 %</b> Alb.	<b>2 %</b> Sask.	<b>6 %</b> Man.	<b>37 %</b> Ont.	<b>25 %</b> Qc	<b>2 %</b> N.-B.	<b>1 %</b> Î.-P.-É.	<b>1 %</b> T.-N.-L.	<b>4 %</b> N.-É.
----------------------	---------------------	---------------------	--------------------	---------------------	-------------------	---------------------	------------------------	------------------------	---------------------



## Comment les commentaires ont-ils été pris en compte?

Nous avons utilisé les commentaires tirés des consultations et du sondage auprès du public pour élaborer le Plan d'accessibilité. Ils nous ont aidés à cerner les obstacles dans chacun des sept domaines prioritaires de la LCA et à établir l'ordre de priorité des mesures à prendre pour éliminer et prévenir ces obstacles. Les commentaires tirés des consultations sont compris dans ce Plan pour chaque domaine prioritaire sous les titres : *Obstacles et Priorités recommandées*.

Nous avons également cerné les obstacles soulevés par le personnel de Postes Canada occupant des fonctions administratives, en lien aux sept domaines prioritaires de la LCA.

## Commentaires

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

Postes Canada accueille favorablement les commentaires de la clientèle, du personnel, des partenaires d'affaires et du public afin de devenir plus accessible et inclusive. De juillet 2024 à juin 2025, nous avons reçu 1 910 commentaires sur l'accessibilité. Les commentaires peuvent être soumis par téléphone, par ATS, par clavardage, par courriel, par formulaire Web et par la poste. La plupart des commentaires ont été fournis par courriel et au moyen du formulaire Web. Le formulaire Web permet aux gens de fournir leurs commentaires de façon anonyme.

Sur les 1 910 commentaires reçus, 221 portaient sur des obstacles relevés à Postes Canada. Voici quelques-uns des commentaires reçus pour chaque domaine d'intérêt du Plan d'accessibilité :

### Emploi (3 soumissions)

- Coût des dossiers médicaux pour les mesures d'adaptation.
- Inaccessibilité de la formation.

### Environnement bâti (57 soumissions)

- Emplacement de la boîte postale communautaire.
- Bureau de poste inaccessible.
- Stationnement accessible limité.

### Technologies de l'information et de la communication (41 soumissions)

- Les caractéristiques du site Web ne fonctionnent pas.

### Communications (18 soumissions)

- Peu de rétroaction reçue.

### Conception et prestation de programmes et de services (91 soumissions)

- Aucune tentative de livraison de colis.
- Service de réacheminement du courrier difficile d'accès.

### Acquisition de biens, de services et d'installations (0 soumission)

- Aucune rétroaction reçue.

### Transport (0 soumission)

- Aucune rétroaction reçue.

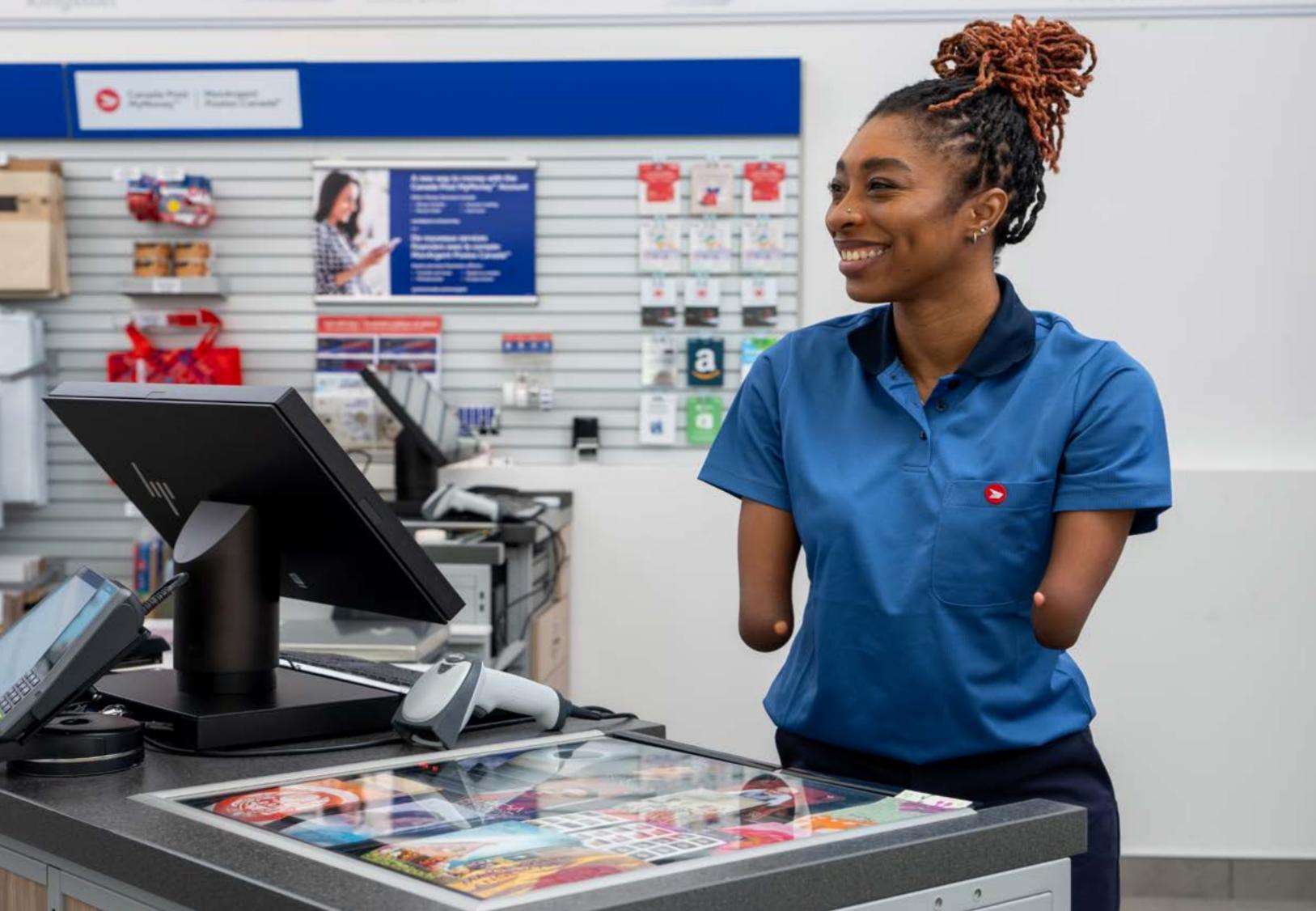
## Comment la rétroaction a-t-elle été prise en compte?

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

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

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





## Emploi

Postes Canada s'est engagée à favoriser un milieu de travail équitable, respectueux et accueillant où chaque personne est bienvenue et a des chances égales, où la diversité est valorisée et célébrée et où nous travaillons ensemble pour éliminer les obstacles et promouvoir l'accessibilité. Nous nous engageons à adopter des pratiques inclusives qui permettront aux membres de notre personnel de participer pleinement à la vie professionnelle. Notre engagement porte sur l'embauche de personnes vivant avec un handicap afin d'attirer, de former et de maintenir en poste un personnel diversifié et représentatif de la disponibilité sur le marché du travail canadien.

## Obstacles

- Les mesures d'adaptation en milieu de travail sont réactives. Il incombe au personnel de défendre ses intérêts.
- La stigmatisation entourant le handicap peut empêcher les membres du personnel de s'auto-identifier et de recevoir le soutien et les mesures d'adaptation adéquates.
- Les obstacles au processus de recrutement et d'embauche comprennent le manque de clarté pour les candidates et les candidats, le personnel chargé du recrutement et les responsables de l'embauche quant aux types de mesures d'adaptation offertes aux personnes vivant avec un handicap qui postulent, passent des entrevues et effectuent des tests pour les emplois à Postes Canada.

## Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Poursuivre les efforts de sensibilisation aux personnes vivant avec un handicap et à tout le personnel afin de réduire les stéréotypes négatifs à l'égard de ces personnes.
- Veiller à ce que les personnes vivant avec un handicap disposent des mesures d'adaptation dont elles ont besoin pour postuler à des emplois à Postes Canada.
- S'assurer que le personnel vivant avec un handicap reçoit les aménagements et le soutien dont il a besoin lors de leur intégration et tout au long de leur parcours professionnel à Postes Canada.
- Continuer à faire progresser notre stratégie d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI) en renforçant les progrès réalisés par rapport aux repères de Postes Canada en matière de EDI à l'échelle mondiale.

- Mieux comprendre l'intersectionnalité des personnes vivant avec un handicap et d'autres groupes d'équité.

## Politiques et pratiques

- La Politique sur l'égalité en matière d'emploi a été établie en 2018. Cette politique s'applique à toutes les personnes travaillant à Postes Canada dans tous les emplacements où la Société exerce ses activités. Cela comprend le personnel à temps plein, à temps partiel, occasionnel et nommé pour une période déterminée. La politique régit tous les aspects relatifs à l'emploi, y compris l'embauche, l'affectation, les promotions, la rémunération, les mesures disciplinaires, la cessation d'emploi ainsi que l'accès aux avantages sociaux et à la formation.
- L'objectif de cette politique est de rendre le milieu de travail aussi inclusif que possible et exempt de discrimination dans les possibilités et les pratiques d'emploi. Elle veille également à ce que Postes Canada dispose de mécanismes efficaces pour répondre aux besoins individuels en matière de mesures d'adaptation des effectifs actuels et potentiels.
- La Politique et la Pratique sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ont été approuvées en 2018. Elles énoncent l'engagement de Postes Canada à mettre en place des mesures d'adaptation raisonnables, dans la mesure où cela n'impose aucune contrainte excessive, pour le personnel actuel et éventuel qui a un besoin fondé sur l'un des motifs de distinction illicite énoncés dans la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, afin d'éliminer les obstacles entravant son entière participation au milieu de travail.



- Postes Canada cherche à répondre de façon rapide, efficace, confidentielle et respectueuse à toutes les demandes de mesure d'adaptation en milieu de travail. Nous voulons nous assurer que toutes et tous peuvent utiliser de façon efficace et efficiente leurs compétences, leurs connaissances et leur expérience pour contribuer au rendement, à la production et à la prestation de services de l'organisation. Cela comprend la possibilité de participer, sans discrimination, à des activités liées au travail et à d'autres activités menées dans un contexte professionnel.
  - Les Mesures d'adaptation pour le personnel sourd, devenu sourd ou malentendant, ont été approuvées en 2010. Nous offrons des mesures d'adaptation aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes qui rencontrent des obstacles les empêchant de participer pleinement et d'avoir accès à l'égalité des chances en milieu de travail. Le document de pratique donne au personnel et aux chefs d'équipe des renseignements sur le mode de communication privilégié, le recours à des interprètes, les appareils fonctionnels et les modifications apportées au milieu de travail.
- d'inclusion. Ils comprennent 40 mesures que Postes Canada prendra et mettent l'accent sur la lutte contre l'oppression et la discrimination dans les groupes en quête d'équité, y compris les obstacles à la participation des personnes vivant avec un handicap.
- Nous publions un bulletin interne sur l'accessibilité pour communiquer les dernières nouvelles et les principaux progrès, et mettre de l'avant les membres du personnel qui font la promotion de l'accessibilité.
  - Nous avons lancé une formation obligatoire de sensibilisation au handicap et à l'accessibilité pour le personnel afin de réduire la stigmatisation, de promouvoir l'accessibilité sur le lieu de travail et d'encourager l'utilisation d'un langage inclusif. La formation a commencé en mai 2024 et elle sera dispensée par étapes à l'ensemble du personnel.
  - Nous avons élaboré une série de ressources de formation personnalisées, accessibles sur demande, afin de fournir à notre équipe de développement mobile les compétences et les connaissances nécessaires pour concevoir et mettre à l'essai l'accessibilité sur toutes les plateformes mobiles.
  - Le Comité national mixte sur l'équité et la diversité, composé de personnes représentant la présidence nationale de tous les agents négociateurs, continue de se réunir régulièrement dans le but de cocréer des changements significatifs sur le lieu de travail. Le Comité se concentre sur l'éducation, les procédures, les politiques et les programmes, et contribue à faire progresser les initiatives en matière d'équité et de diversité à Postes Canada.
  - Depuis 2020, plus de 5 500 membres du personnel ont participé à une formation sur les préjugés inconscients. La formation vise à développer les compétences de leadership en mettant l'accent sur une

## Mesures prises ou en cours

- En 2020, la [Stratégie sur l'accessibilité](#) de Postes Canada a été approuvée par le Comité sur les principes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du Conseil d'administration. L'objectif de la Stratégie est d'adopter une approche proactive pour intégrer les améliorations en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société, tant pour la clientèle que pour le personnel.
- Outre la Stratégie sur l'accessibilité, nous avons élaboré en 2021 une stratégie et un plan d'action quinquennaux en matière d'équité, de diversité et



meilleure compréhension de l'importance de l'équité, de la diversité et de l'inclusion à l'échelle de l'entreprise. Le programme comprend également un appel à l'action invitant les gens à appliquer les principes d'équité, de diversité et d'inclusion afin de créer un milieu de travail bienveillant, sécuritaire et inclusif. En 2025, la formation a été mise à jour pour inclure les microagressions.

- Pour commémorer la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) en 2025, le groupe-ressource d'employés sur les personnes vivant avec un handicap de Postes Canada a organisé un déjeuner-conférence sur les handicaps cachés sur le lieu de travail. Cet événement a été organisé en partenariat avec l'Association canadienne de soutien à l'emploi (ACSE). Nous avons également partagé les ressources en matière d'accessibilité au moyen d'une communication interne à l'ensemble du personnel.

## Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous poursuivrons nos efforts pour faire progresser nos initiatives et nos pratiques en matière d'EDI pour accroître la représentation des personnes vivant avec un handicap et atteindre l'objectif de Postes Canada, soit 80 % de la disponibilité sur le marché du travail dans notre secteur.

- Nous travaillerons avec diverses équipes au sein de notre organisation pour mieux comprendre l'intersectionnalité des personnes vivant avec un handicap et d'autres groupes d'équité.
- L'accent est mis en permanence sur la nécessité de veiller à ce que chaque étape du processus de recrutement soit accessible, inclusive et conforme aux normes d'accessibilité. Il s'agit notamment de proposer le contenu dans des formats multiples et d'utiliser un langage clair et simple pour faciliter l'accès à l'information.
- Concevoir un cadre proactif d'adaptation pour les candidates et candidats, qui facilite la demande de mesures d'adaptation lors de leur intégration et la continuité de l'aide au travail.
- Optimiser le calendrier des journées mondiales de sensibilisation afin de mieux célébrer la diversité et l'inclusion.
- Inclure, dans la mesure du possible, la signalisation et les caractéristiques des toilettes accessibles (universelles) dans les installations sanitaires inclusives (sans distinction de sexe).
- Continuer à publier des bulletins d'information afin de favoriser la sensibilisation à l'équité, à la diversité, à l'inclusion et à l'accessibilité.
- Élaborer une nouvelle Stratégie d'accessibilité sur cinq ans, qui sera publiée en 2026.





## Environnement bâti

En tant que plus grande société d'État au Canada, Postes Canada a une empreinte physique importante avec près de 5 700 bureaux de poste, 447 postes de facteurs et 22 établissements de traitement à l'échelle du pays. Notre objectif est de rendre nos bureaux de poste, nos bureaux administratifs, nos postes de facteurs et factrices et nos installations de traitement accessibles à tous ceux et celles qui les utilisent.

## Obstacles

Malheureusement, il existe des obstacles dans nos bureaux de poste, dont certains appartiennent à la Société, tandis que d'autres sont gérés par des concessionnaires agréés :

- L'accessibilité est inégale dans les bureaux de poste et les installations à l'échelle du Canada.
- Les bureaux de poste situés à l'arrière des magasins peuvent être difficiles d'accès.

## Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Mettre en œuvre des normes d'accessibilité pour s'assurer que les bureaux de poste et les autres immeubles de Postes Canada à l'échelle du pays sont accessibles.
- Intégrer des éléments d'accessibilité dans les bureaux de poste qui répondent aux besoins de personnes ayant un large éventail de limitations fonctionnelles.
- Continuer de passer en revue l'accessibilité dans toutes nos installations pour déterminer où des améliorations sont nécessaires.

## Politiques et pratiques

Les normes nationales de conception en matière d'accessibilité de Postes Canada ont été mises en œuvre en 2022. Elles décrivent diverses lignes directrices visant à éliminer les obstacles dans l'environnement bâti.

## Mesures prises ou en cours

- Créé en 2019, le groupe de travail sur les environnements de travail sans obstacle rassemble une expertise intersectorielle en matière d'accessibilité, de biens immobiliers, de vente au détail et de gestion des installations. Il se réunit chaque mois pour assurer une approche uniforme et efficace afin d'éliminer les obstacles dans les bureaux de poste et les installations.
- En 2022, nous avons mis en œuvre nos normes nationales de conception en matière d'accessibilité à l'échelle de la Société. Tous les projets de nouvelles constructions, de rénovations majeures et d'accessibilité doivent respecter les normes. Lorsqu'une occasion se présente, nous irons au-delà et intégrerons les meilleures pratiques dans la conception universelle.
- L'équipe Accessibilité mène des consultations sur les projets liés aux programmes d'amélioration des infrastructures et de la capacité, ainsi que sur les analyses de rentabilisation de la Société qui proposent de nouvelles constructions, des agrandissements ou la location de locaux. Cela permet de s'assurer que l'accessibilité est comprise dans la planification avant l'approbation des projets.
- Depuis 2020, plus de 800 vérifications ont été effectuées par des spécialistes du Programme de certification en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen (RHFAC) afin d'évaluer le niveau d'accessibilité des installations de la Société. Les vérifications ont mené à des améliorations de l'accessibilité dans 180 emplacements entre 2023 et 2025, et il est prévu de mettre à niveau 40 autres emplacements en 2026.



- Voici quelques-unes des améliorations apportées en matière d'accessibilité :
  - les entrées accessibles (portes et ouvre-portes)
  - les voies d'accès à l'entrée principale, y compris les rampes et l'espacement supplémentaire
  - un meilleur éclairage
  - les comptoirs plus accessibles pour le personnel et la clientèle
  - le stationnement accessible et l'accès des véhicules
  - l'amélioration des escaliers et des rampes
  - les systèmes d'urgence et la signalisation accessibles – sonores et visuels
  - les indicateurs tactiles
- Pour les bureaux de poste exploités par le secteur privé, il revient aux concessionnaires de s'assurer qu'ils sont toujours accessibles conformément à nos exigences. Nos conventions de concession nous permettent d'exiger diverses caractéristiques d'accessibilité, y compris des panneaux directionnels et un chemin sans obstacle vers le bureau de poste.
- Nous avons mis en place un service de dépôt rapide dans certains de nos bureaux de poste. Il offre des options en libre-service qui permettent de réduire le temps d'attente de la clientèle et de prolonger les heures de service.

## Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous continuerons d'accorder la priorité aux améliorations de l'accessibilité cernées dans le cadre de nos vérifications des emplacements.
- Nous examinerons les lignes directrices relatives à l'installation pour notre équipement de livraison centralisé afin de nous assurer que les normes d'accessibilité sont respectées.
- Nous continuerons d'inclure les exigences en matière d'accessibilité dans les nouveaux contrats avec les partenaires de vente au détail. Il s'agit d'une initiative continue reposant sur les dates d'expiration et de renouvellement du contrat.
- Nous passerons en revue les lignes directrices de Normes d'accessibilité Canada liées à l'environnement bâti et nous adapterons, au besoin, notre approche pour éliminer les obstacles dans nos immeubles et nos installations.
- Nous souhaitons obtenir la certification or en matière d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen pour un plus grand nombre de nos immeubles, y compris dans les carrefours communautaires desservant les communautés autochtones.





# Technologies de l'information et de la communication

Postes Canada compte plus de 150 pages Web, plus de 25 applications et outils, ainsi que deux applications mobiles. Les Canadiens et les Canadiennes deviennent de plus en plus dépendants de la technologie et des services numériques dans leur vie quotidienne; il est donc essentiel pour nous de créer des espaces numériques en gardant à l'esprit l'accessibilité et la convivialité. Nous voulons améliorer nos technologies de l'information et de la communication (TIC) et offrir des produits et services accessibles à tout le monde.

## Obstacles

- Bien que les équipes des services numériques de Postes Canada soient conscientes de l'importance de l'accessibilité, les ressources sont limitées pour veiller à ce que tous les produits et services numériques soient entièrement accessibles.
- Les produits numériques sont souvent conçus et construits sur des plateformes distinctes, même dans le cas d'un même appareil. Bien que les produits aient une apparence semblable, le niveau d'accessibilité varie.

## Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- Mettre à l'essai les pages Web, les applications, les produits numériques et les services auprès d'une grande variété de personnes vivant avec un handicap afin de s'assurer qu'ils sont utilisables et accessibles avant leur lancement.
- Mener des essais avec les nouveaux logiciels et la nouvelle technologie numérique avant d'en faire l'achat pour s'assurer qu'ils sont accessibles.
- Effectuer régulièrement des mises à l'essai de pages du site Web, d'applications, de produits numériques et de services afin de vérifier leur accessibilité, au besoin.

## Politiques et pratiques

- Tous les nouveaux produits numériques destinés au public sont conçus dans le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 de niveau AA.

## Mesures prises ou en cours

- Nous avons effectué des évaluations de l'accessibilité, y compris des mises à l'essai de la convivialité auprès de personnes vivant avec un handicap, pour 67 % de nos produits et services numériques, et nous prévoyons atteindre 97 % d'ici 2028.
- Nous avons mis en œuvre une approche rigoureuse de mise à l'essai de l'accessibilité et formé plus de 170 personnes (personnel interne et contractuel).
- Nous avons offert une formation à 34 membres de l'équipe des services numériques de Postes Canada afin de les aider à mieux comprendre comment les gens utilisent les technologies d'assistance.
- Nous avons élaboré un environnement numérique sécurisé dans lequel les membres du public et d'autres prestataires de services externes peuvent mettre à l'essai des produits en cours d'élaboration avant leur lancement.
- Nous avons mis au point des ressources sur l'accessibilité pour l'équipe d'approvisionnement afin de nous assurer que nous évaluons les technologies en ce qui a trait à l'accessibilité avant de les acheter.
- Nous avons atteint et maintenu un taux d'accessibilité numérique de 93,3 %.

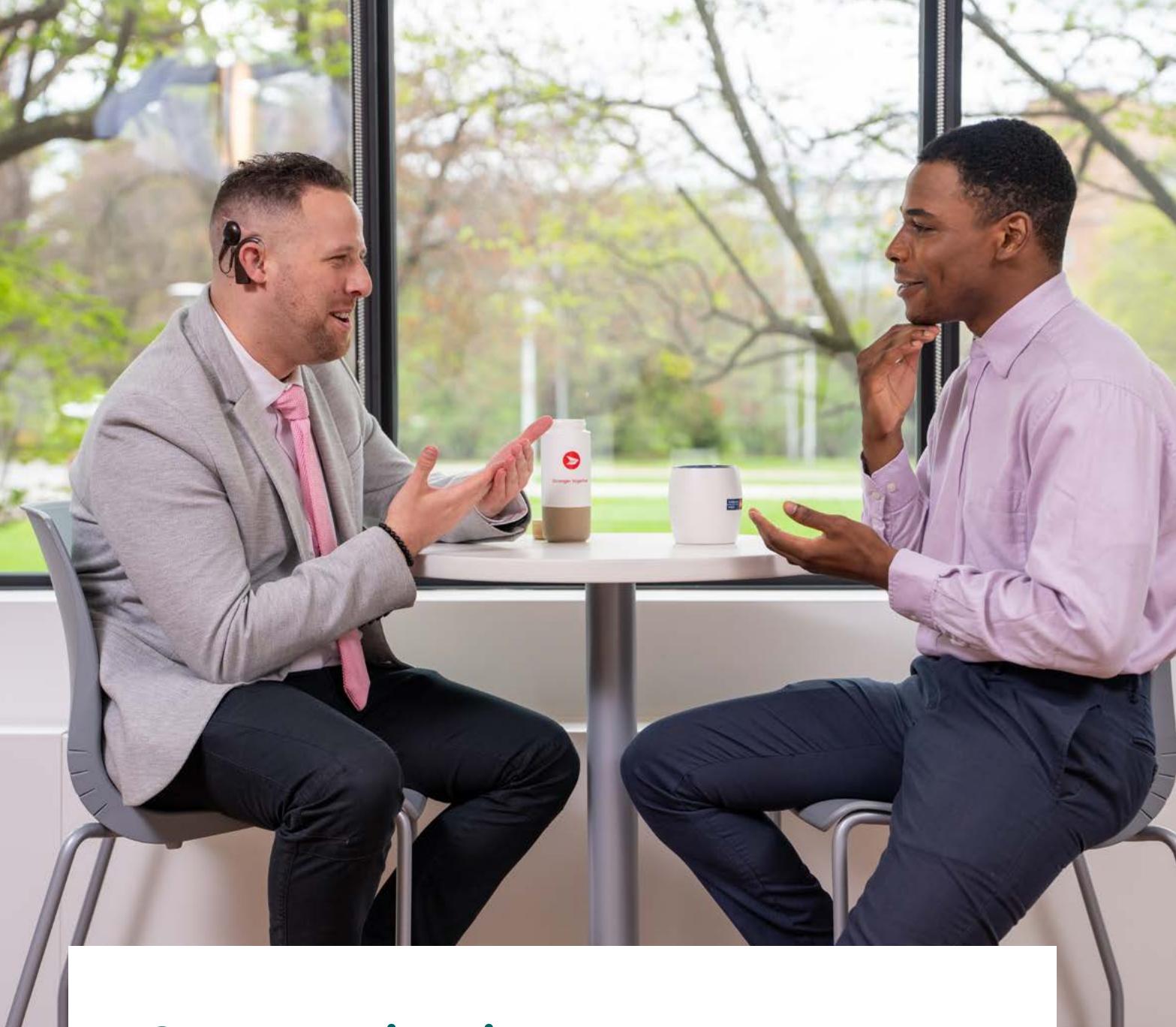


## Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles

- Continuer d'améliorer l'accessibilité en effectuant régulièrement des mises à l'essai de pages du site Web, d'applications, de produits numériques et de services afin de vérifier qu'ils sont plus accessibles.
- Nous élaborons une stratégie pour répondre aux exigences supplémentaires ajoutées aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.2.

- Créer la meilleure expérience inclusive et axée sur les utilisatrices et les utilisateurs, de façon à aller au-delà du simple objectif de conformité en matière d'accessibilité.
- Faire évoluer les mesures d'accessibilité pour inclure la facilité d'utilisation ainsi que la satisfaction et l'expérience globale des utilisatrices et des utilisateurs.
- Nous continuerons d'évaluer et d'améliorer nos programmes de formation sur l'accessibilité numérique afin d'accroître la sensibilisation et les compétences au sein de nos équipes.





## **Communications, autres que les technologies de l'information et de la communication**

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

## Obstacles

- La communication dans les bureaux de poste peut être difficile pour les personnes sourdes, malentendantes ou neurodivergentes.
- Les messages internes et externes ne sont pas toujours rédigés dans un langage clair ni conforme aux normes d'accessibilité.
- Les communications ne sont pas toutes disponibles en format numérique pour permettre l'utilisation de technologies d'assistance ou d'adaptation.

## Priorités recommandées

- Maintenir et améliorer les lignes directrices actuelles sur les communications accessibles pour le personnel et la clientèle.
- Continuer d'améliorer nos modèles de communications internes pour veiller à ce que l'accessibilité demeure une priorité. Cela comprend le texte de remplacement pour les images et le formatage pour s'assurer que les communications sont faciles à lire.
- Éliminer et prévenir les obstacles à la communication pour les événements ouverts au public (comme la réunion publique annuelle) et les événements auxquels participe le personnel.
- Améliorer et augmenter le nombre de services accessibles par l'entremise de tous les canaux de communication.
- Continuer de former le personnel à aider les personnes vivant avec un handicap.

## Politiques et pratiques

- En vertu de nos Mesures d'adaptation pour le personnel sourd, devenu sourd ou malentendant, nous offrons des mesures d'adaptation à ces personnes afin d'éliminer les obstacles qui les empêchent de participer pleinement et d'avoir accès à l'égalité des chances en milieu de travail. Le personnel et les chefs d'équipe reçoivent des renseignements sur le mode de communication privilégié, le recours à des interprètes, les appareils fonctionnels et les modifications apportées au milieu de travail.
- Notre ligne directrice sur les réunions accessibles, élaborée en 2023, détermine les obstacles qui peuvent limiter l'accessibilité des réunions et des événements et offre des conseils pour éliminer ces obstacles.
- La ligne directrice sur les communications, élaborée en 2023, identifie les obstacles pouvant nuire à l'accessibilité des différents types de communications et offre des conseils pour les surmonter.

## Mesures prises ou en cours

- Postes Canada offre le sous-titrage codé dans les vidéos de formation, les vidéos destinées au public et les vidéos partagées avec le personnel. Les sous-titres codés automatisés sont également activés pour les réunions tenues sur Microsoft Teams et Zoom.
- Les services de traduction en temps réel d'accès à la communication (CART) sont offerts pour les réunions ou les événements auxquels le public est invité.

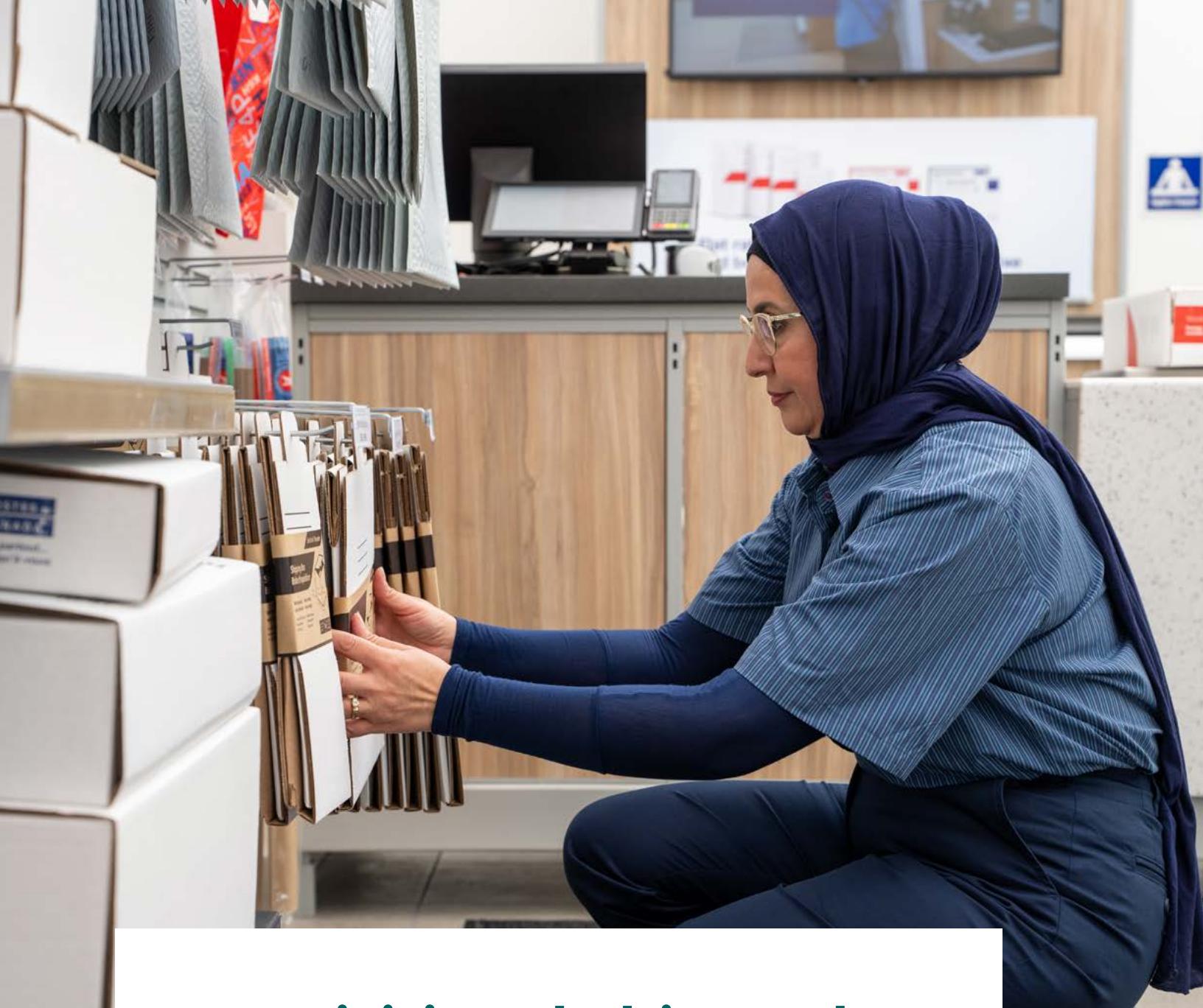


- Les services de CART sont également offerts pour les réunions et les événements sur invitation seulement lorsqu'une demande est faite par une personne ou si un besoin existe en fonction du public.
- Au besoin, nous mettons à disposition des interprètes en langue des signes. Par exemple pour les entrevues, certaines formations, les réunions d'équipe officielles, les griefs et l'arbitrage.
- Nous avons augmenté le nombre de services accessibles au moyen de l'option de clavardage virtuel sur le site Web.
- Un projet pilote sera lancé à l'automne 2025 afin que la clientèle puisse demander un rappel lorsqu'elle tente de communiquer avec le Service à la clientèle.

## Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous examinons régulièrement nos lignes directrices en matière d'accessibilité afin d'apporter des améliorations qui cadrent avec l'évolution des technologies d'assistance.
- Nous poursuivrons nos consultations auprès des personnes vivant avec un handicap et inviterons les membres de notre personnel à partager leurs commentaires afin de bien cerner leurs préoccupations liées aux obstacles en matière de communication.
- Nous offrirons une formation de sensibilisation à l'accessibilité à un plus grand nombre de membres du personnel afin de les appuyer dans leurs interactions avec leurs collègues et la clientèle.
- Nous examinerons nos Mesures d'adaptation pour le personnel sourd, devenu sourd ou malentendant pour nous assurer qu'elles respectent les normes d'accessibilité actuelles.





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

Chaque année, Postes Canada dépense environ 2 milliards de dollars pour l'achat de biens et de services provenant de plus de 13 000 entreprises. L'équipe de Gestion de l'approvisionnement travaille avec des entreprises partout au Canada et reconnaît l'importance d'un processus qui permet aux fournisseurs potentiels de participer à notre procédé d'appel d'offres.

## Obstacles

- Postes Canada ne fournit actuellement pas de ressources sur la façon dont les fournisseurs peuvent améliorer l'accessibilité et l'inclusion au sein de leurs propres entreprises.
- À l'heure actuelle, Postes Canada ne détermine pas les entreprises approuvées détenues par des personnes vivant avec un handicap.

## Priorités recommandées

Au cours des consultations, la priorité a été donnée aux mesures suivantes :

- S'assurer que les exigences et les normes en matière d'accessibilité sont définies dès les premières étapes de l'approvisionnement.
- S'assurer que les diverses demandes (Dx) comprennent des exigences obligatoires en matière d'accessibilité.

## Politiques et pratiques

- Notre Politique d'approvisionnement décrit l'exigence d'obtenir des biens et services de manière à assurer la meilleure valeur globale pour Postes Canada. Nous sommes à la recherche de fournisseurs qui répondent à notre objectif d'obtenir des biens et services de qualité en temps opportun et de façon rentable, qui respectent les spécifications et qui tiennent compte de la responsabilité environnementale et sociale.

## Mesures prises ou en cours

- Postes Canada est un partenaire en matière d'approvisionnement de l'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC). Nous avons commandité une étude sur l'accessibilité de l'approvisionnement et y avons participé. Le rapport public a été publié cette année, et nous travaillons à mettre en œuvre les recommandations fournies.
- Nous avons passé en revue notre Politique et notre procédé d'approvisionnement afin de déterminer les obstacles.
- Nous avons mis en œuvre des lignes directrices sur l'accessibilité des logiciels et du matériel achetés.
- Lorsque les logiciels destinés à l'interne qui ont été achetés ne sont pas conformes aux Règles WCAG 2.1 de niveau AA, nous exigeons qu'ils soient mis en conformité dans les 24 mois suivant la signature du contrat.
- Un sondage annuel auprès des fournisseurs de Postes Canada comprend des questions sur les normes d'accessibilité et sur la propriété ou l'exploitation des entreprises par des personnes vivant avec un handicap.



## Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous élaborons actuellement d'autres lignes directrices sur l'approvisionnement accessible, qui seront mises au point d'ici le début de 2026. Elles décriront les exigences visant à ce que les biens et services soient conçus pour être accessibles ou puissent être adaptés afin d'améliorer l'accessibilité.
- Nous continuerons de collaborer avec des organisations comme l'IWSCC et les entreprises détenues ou exploitées par des personnes vivant avec un handicap afin de comprendre les obstacles qui peuvent exister.
- Nous élaborerons des lignes directrices et des ressources pour promouvoir les pratiques accessibles auprès de nos fournisseurs, y compris des renseignements sur l'intégration qui expliqueront nos pratiques en matière d'accessibilité.
- Nous examinerons des façons de reconnaître et de promouvoir les fournisseurs qui ont adopté des pratiques accessibles.





## Conception et prestation de programmes et de services

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

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

## Obstacles

- Il peut être difficile pour les personnes vivant un handicap et les personnes âgées de récupérer leur courrier dans leurs boîtes aux lettres, surtout en hiver.
- Certaines boîtes postales communautaires sont difficiles d'accès ou trop éloignées.
- Les tentatives de livraison de colis ne sont pas toujours effectuées de manière uniforme, ce qui oblige la clientèle à récupérer leurs articles dans les bureaux de poste.
- Le public n'est pas assez sensibilisé aux programmes et aux services qui font la promotion de l'accessibilité, comme le Programme de mesures d'adaptation pour la livraison.

## Priorités recommandées

- Continuer à sensibiliser la population au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison afin que davantage de personnes sachent qu'il existe des solutions pour faciliter l'accès à leur courrier et à leurs colis.
- Passer en revue notre Politique sur le service à la clientèle par rapport au guide technique élaboré par [Normes d'accessibilité Canada](#).
- S'assurer que la formation visant à accroître la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité soit offerte à toutes les nouvelles recrues et à toutes les personnes qui ne l'ont pas encore reçue.

## Politiques et pratiques

### Politique sur le service à la clientèle

- Postes Canada a établi une Politique sur le service à la clientèle afin d'établir des principes directeurs pour les membres du personnel et les entrepreneurs qui interagissent avec les consommateurs et les entreprises au Canada. Selon ces lignes directrices, cela inclut le soutien à notre clientèle dans toutes ses interactions avec nous – de la vente à la livraison, en passant par la prise en charge après-vente et l'accompagnement – ainsi que dans la conception de produits et de services.
- Un engagement ferme envers le service à la clientèle est essentiel à notre succès. Cette politique témoigne de notre engagement envers une norme d'excellence uniforme en matière de service et renforce la philosophie selon laquelle tout le monde à Postes Canada – personnel et entrepreneurs – participe et contribue à l'expérience positive que nous offrons à notre clientèle.
- Obligations en vertu de cette politique :
  - comprendre que la fidélisation de la clientèle est fondamentale pour la croissance et la durabilité des affaires;
  - reconnaître, adapter et améliorer les produits et les services en fonction des besoins de la clientèle;
  - se conformer aux politiques de la Société et aux obligations contractuelles et prévues par la loi, comme l'accessibilité, la protection des renseignements personnels, les langues officielles, le Code de conduite et la santé et la sécurité;



- comprendre et appliquer les lignes directrices de la Société, y compris celles relatives aux pouvoirs décisionnels dans le cadre de la résolution des problèmes de la clientèle.

## Protocole sur les animaux d'assistance

- Afin de toujours accueillir les animaux d'assistance dans les bureaux de poste à l'échelle du pays, nous avons mis en place un protocole sur la façon dont le personnel des bureaux de poste doit réagir lorsqu'une personne se présente avec un animal d'assistance. Le protocole traite également de la façon de répondre aux problèmes de santé et de sécurité qui peuvent survenir.
- En l'absence d'une norme reconnue à l'échelle nationale pour la validation du statut des animaux d'assistance au Canada, nous avons adopté les exigences provinciales minimales. Nous reconnaissons un animal d'assistance à ce qu'il « travaille ou exécute pour une personne vivant avec un handicap une tâche qui est liée à ses limitations fonctionnelles ».



- Postes Canada n'exige pas de preuve du statut des animaux d'assistance. Ainsi, aucune personne accompagnée de son animal d'assistance ne se verra refuser l'accès à un bureau de poste.

## Mesures prises ou en cours

- **Cécogramme** ou documentation à l'usage des personnes aveugles est un service gratuit que nous offrons et qui permet d'expédier des articles précis qui seront utilisés par des personnes aveugles ou vivant avec une perte de vision. Nous acceptons sans frais les articles du service Courrier recommandé<sup>MC</sup> ou Xpresspost<sup>MC</sup> de Postes Canada (au Canada), sous réserve de certaines conditions et restrictions précisées dans la *Loi sur la Société canadienne des postes* et ses règlements.
- L'année dernière, nous avons souligné le 10<sup>e</sup> anniversaire du Programme de mesures d'adaptation pour la livraison. Ce programme aide les gens qui ont des limitations fonctionnelles ou des problèmes de santé à accéder à leur courrier et à leurs colis. Parmi les solutions proposées : tourne-clé pour la boîte aux lettres, plateau à courrier coulissant, rajustement du compartiment, marques en braille, livraison hebdomadaire ou saisonnière à domicile. Ce programme est offert toute l'année, de façon temporaire ou saisonnière. Depuis 2014, plus de 30 000 Canadiens et Canadiennes en ont profité.
- Le programme fait l'objet d'une stratégie quinquennale visant à le rendre plus accessible et efficace, et à réduire les délais d'attente. En 2025, nous avons introduit de nouveaux formulaires simplifiés, amélioré la présence du programme sur notre site Web pour permettre aux Canadiens de demander toutes les formes d'adaptation en ligne, et développé une nouvelle base de données.

- Nous avons élaboré une formation de sensibilisation à l'accessibilité pour accroître la compréhension du personnel à l'égard du handicap et de l'accessibilité, remettre en question les stéréotypes négatifs, encourager l'utilisation d'un langage inclusif, créer une culture d'inclusion et promouvoir l'accessibilité en milieu de travail. Cette formation est en cours de déploiement auprès de tout le personnel.
- Nous avons lancé des boîtes de dépôt de colis et des points de dépôt et de ramassage pour permettre aux clients de déposer leurs colis prépayés et étiquetés dans les bureaux de poste sans faire la file. À ce jour, nous avons installé des boîtes de dépôt dans 414 bureaux de poste.



## Plans pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous continuerons de solliciter les conseils de l'équipe Accessibilité pour la mise en œuvre de mesure d'accessibilité dans le cadre de nouveaux produits et prototypes.
- Nous continuerons d'accroître la sensibilisation au Programme de mesures d'adaptation pour la livraison par l'entremise des médias sociaux, de la publicité payée et de la communication de renseignements aux membres du Comité consultatif sur l'accessibilité.
- Nous continuerons de déployer la formation sur le handicap et l'accessibilité auprès du personnel.
- Nous examinerons nos options contractuelles actuelles afin de trouver des occasions d'améliorer l'accessibilité.
- Nous continuerons d'installer des boîtes de dépôt de colis dans nos bureaux de poste. Notre objectif est d'en installer 150 de plus d'ici la fin de 2026.



## Transport

Postes Canada exploite un parc de plus de 15 000 véhicules, dont des voitures, des camions, des fourgonnettes et des remorques. Dans le cadre de notre objectif d'accroître l'accessibilité dans nos bureaux de poste et nos immeubles, nous voulons offrir des espaces de stationnement accessibles au personnel et à la clientèle. Postes Canada a consulté des personnes vivant avec un handicap afin de cerner les obstacles et les points à améliorer en matière de transport.

## Obstacles

La disponibilité et l'emplacement des espaces de stationnement accessibles ont été désignés par le personnel et la clientèle comme des obstacles à l'accès aux bureaux de poste et aux installations.

## Priorités recommandées

- Continuer d'évaluer les espaces de stationnement lorsque nous effectuons des vérifications de l'accessibilité des immeubles et des installations existants, et tenir compte des espaces de stationnement accessibles dans les travaux de conception pour les améliorations.
- S'assurer que toutes les nouvelles conceptions d'immeubles comprennent un stationnement accessible conforme aux normes de Postes Canada et aux codes du bâtiment applicables.
- Effectuer des examens de l'équipement utilisé dans nos installations et prendre les mesures appropriées pour s'assurer que des lumières signalent l'utilisation de l'équipement pour le personnel malentendant.

## Politiques et pratiques

Postes Canada a deux lignes directrices qui ont une incidence sur le transport : la Politique sur les déplacements et la Pratique sur le milieu de travail hybride.

## Mesures prises ou en cours

- Nous avons mené un sondage auprès du personnel en 2024 afin de cerner les obstacles en matière de transport.
- Nous avons effectué plus de 800 vérifications de nos bureaux de poste et de nos installations, ce qui comprenait l'évaluation du stationnement accessible.

- Notre vaste parc de véhicules C-250 (principalement utilisé par notre personnel) a fait l'objet d'une évaluation ergonomique. Des modifications ont été apportées aux véhicules en fonction des recommandations formulées à l'issue de ce procédé et ont été approuvées par Transports Canada.
- Nous avons élaboré un procédé pour déterminer si une personne a besoin qu'un véhicule soit modifié pour pouvoir effectuer ses tâches. Si on estime qu'un véhicule ne convient pas, d'autres véhicules disponibles seront désignés pour que la personne les utilise.
- En raison du stationnement limité au Centre de traitement du Pacifique, nous offrons un service de navette à l'installation. Il comprend deux minibus d'une capacité de 24 personnes chacun et est disponible 20 heures par jour, sept jours par semaine.

## Plans pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles

- Nous passerons en revue notre Politique sur les déplacements et notre Pratique sur le milieu de travail hybride en tenant compte de l'accessibilité pour déterminer s'il y a des obstacles dans le transport.
- Nous continuerons de consulter les personnes vivant avec un handicap et notre personnel pour comprendre leurs préoccupations concernant les obstacles au transport.
- Nous veillerons à ce que les paramètres entourant l'achat de nouveaux véhicules continuent d'être examinés sous l'angle de l'accessibilité.
- Nous continuerons de nous assurer que les conceptions qui ont une incidence sur l'amélioration de l'environnement bâti comprennent un stationnement accessible dans la mesure du possible.





## Commandites et engagement communautaire

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

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

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

## **Fondation communautaire de Postes Canada**

La Fondation communautaire de Postes Canada est un organisme de bienfaisance enregistré qui offre des subventions à des écoles, des œuvres de bienfaisance et des organismes communautaires canadiens proposant des programmes pour les enfants et les jeunes. Les subventions de la Fondation sont financées par les dons de la clientèle dans les bureaux de poste, les contributions du personnel et une partie du produit de la vente d'un timbre spécial. Au cours des trois dernières années, ce sont plus de 350 000 \$ qui ont été versés à des programmes venant en aide à des enfants et des jeunes vivant avec un handicap. Les fonds ont notamment profité à des programmes de sports accessibles, comme la thérapie aquatique, le ski et le canotage, ou ont été investis dans du matériel sensoriel, des appareils mobiles et autres équipements.



## Journée internationale des personnes handicapées

Le 3 décembre, notre siège social à Ottawa est illuminé en mauve pour souligner la Journée internationale des personnes handicapées. Cette journée internationale a été créée par les Nations Unies pour sensibiliser les gens et promouvoir les droits et le bien-être des personnes vivant avec un handicap dans tous les aspects de la vie.

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

Nous continuons de reconnaître la contribution que les personnes vivant avec un handicap apportent à la main-d'œuvre grâce au programme d'emploi d'été de Postes Canada. Dans le cadre d'une initiative de recherche d'équité, Postes Canada encourage les étudiantes et étudiants vivant avec un handicap à s'auto-identifier en postulant dans cette catégorie. Postes Canada reçoit les candidatures directement des personnes intéressées, dans un large éventail de disciplines.

## Mouvement The Valuable 500

Afin de faire une démonstration de son engagement en faveur de l'accessibilité, la Société canadienne des postes a pris part au mouvement mondial The Valuable 500 qui réunit 500 des chefs d'entreprise au grand pouvoir d'influence et leur marque afin de favoriser le changement systémique et d'offrir des occasions aux personnes vivant avec un handicap. En rejoignant le mouvement, Postes Canada fait ainsi partie d'un groupe composé des plus importantes entreprises multinationales et nationales ainsi que d'un petit groupe de sociétés d'État qui se sont engagées à améliorer l'inclusion des personnes vivant avec un handicap dans leurs activités. En y participant, nous avons l'avantage de tirer parti des meilleures pratiques à l'échelle mondiale, ainsi que d'outils et de ressources pour compléter et soutenir la mise en œuvre de notre Stratégie sur l'accessibilité.





# Glossaire

**L'accessibilité** consiste à permettre au plus grand nombre de personnes possible d'accéder à un environnement, à un immeuble, à une technologie, à des biens et services, à de l'information et à des occasions. L'accessibilité tient compte des différences et inclut tout le monde.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)** est une loi qui a été adoptée dans le but d'éliminer les obstacles et d'assurer l'accessibilité dans les secteurs de compétence fédérale au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040. Elle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

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

L'**American Sign Language (ASL)** est le langage commun de nombreuses personnes sourdes aux États-Unis et au Canada. Il s'agit d'un véritable langage qui utilise les gestes, les expressions du visage, le langage corporel et l'épellation digitale pour transmettre de l'information. Son vocabulaire et sa grammaire sont distincts de ceux de l'anglais.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit les **obstacles** comme tout ce qui nuit à la participation pleine et égale des personnes ayant une déficience à la société. La déficience peut comprendre une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou une limitation fonctionnelle. Les obstacles peuvent être physiques, architecturaux, technologiques ou comportementaux. Ils peuvent également

être fondés sur des renseignements ou des communications ou sur le résultat d'une politique ou d'une pratique.

La **disponibilité sur le marché du travail canadien (DMTC)** fait référence au pourcentage des membres des groupes désignés dans l'effectif que les employeurs pourraient embaucher.

Les **sous-titres** sont les textes affichés sur les vidéos, qui permettent aux gens de lire le dialogue et qui décrivent les sons. Les sous-titres codés peuvent être activés ou désactivés par l'utilisatrice ou l'utilisateur, tandis que les sous-titres visibles font partie de la vidéo elle-même et ne peuvent pas être désactivés. Les sous-titres codés automatisés sur les plateformes de réunion virtuelle, comme Zoom et Microsoft Teams, fonctionnent au moyen d'un logiciel de traduction de la voix en texte.

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

Le terme « **S/sourd** » est utilisé comme nom collectif pour désigner à la fois les personnes qui s'identifient à la culture Sourde et les personnes ayant peu ou pas d'audition fonctionnelle qui ne s'identifient pas à cette culture.



Le terme « **Sourd** » avec une majuscule désigne les personnes médicalement sourdes ou malentendantes qui s’identifient à la langue, à la culture et à la communauté des personnes sourdes et qui y participent, et dont le mode de communication préféré est la langue des signes. La culture sourde ne perçoit pas la perte d’audition et la surdité comme un handicap, mais comme le fondement d’un groupe culturel distinct. Les personnes de culture sourde peuvent également utiliser la lecture labiale, les gestes et la langue parlée et écrite pour communiquer avec les personnes qui ne signent pas.

---

**Personnes qui sont devenues sourdes** désignent des personnes qui sont ou ont grandi en entendant ou en étant malentendantes et qui, soudainement ou graduellement, ont subi une perte auditive importante. Adultes, ces personnes devenues sourdes comprennent habituellement la parole à l’aide d’indices visuels comme le sous-titrage ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale ou la langue des signes.

---

**Handicap** est défini par la *Loi canadienne sur l’accessibilité* comme une déficience dont l’interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d’une personne dans la société. Il peut s’agir d’une déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, d’un trouble d’apprentissage ou de la communication ou d’une limitation fonctionnelle. Elle peut être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non.

---

**ESG** renvoie aux critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Ensemble, ces critères définissent les pratiques d’affaires durables, éthiques et responsables.

L'**intersectionnalité** désigne la manière dont la vie des individus est influencée par la combinaison de divers aspects de leur identité – tels que la race, le genre, l’âge ou le handicap – qui peuvent engendrer une expérience unique et distincte. L’intersectionnalité peut entraîner des obstacles supplémentaires pour certaines personnes et certains groupes.

---

La **langue des signes québécoise (LSQ)** est une langue des signes qui provient du Québec et qui, comme l’ASL, utilise les gestes, les expressions du visage, le langage corporel et l’épellation digitale pour transmettre de l’information. Son vocabulaire et sa grammaire sont distincts de ceux du français.

---

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

---

La **conception universelle** est la planification et la configuration d’un environnement, d’un bâtiment, d’un produit, d’un programme ou d’un service afin qu’il soit accessible et utilisé aussi largement que possible par toutes les personnes.

---

Le **service de relais vidéo (SRV)** permet aux personnes sourdes ou malentendantes qui utilisent la langue des signes de communiquer par téléphone au moyen d’une caméra vidéo. L’interprétation gestuelle permet de transmettre les messages.

<sup>MC</sup> Marques de commerce de la Société canadienne des postes.

