



Canada Lands Company  
Société immobilière du Canada

## RAPPORT D'ÉTAPE



Canada Lands  
Company  
Société immobilière  
du Canada



**Plan pluriannuel en matière d'accessibilité 2022 -2025**  
**Rapport d'étape**



## Table des matières

<b>MESSAGE DU COMITÉ .....</b>	<b>2</b>
<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>À propos de la Société.....</b>	<b>3</b>
<b>Engagement envers l'accessibilité.....</b>	<b>3</b>
<b>GÉNÉRAL.....</b>	<b>5</b>
<b>Politiques et procédures d'accessibilité .....</b>	<b>6</b>
<b>EMPLOI.....</b>	<b>8</b>
<b>ENVIRONNEMENT BÂTI.....</b>	<b>10</b>
<b>TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC).....</b>	<b>12</b>
<b>L'ACHAT DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS.....</b>	<b>15</b>
<b>LA CONCEPTION ET LA FOURNITURE DE PROGRAMMES ET SERVICES.....</b>	<b>16</b>
<b>RÉTROACTION .....</b>	<b>19</b>
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>19</b>

# MESSAGE DU COMITÉ

Message du

Comité canadien accessible de la Société immobilière du Canada (le « Comité »)

La Société immobilière du Canada (la « Société ») s'engage à réaliser des améliorations en matière d'accessibilité et d'inclusion en supprimant les obstacles. La Société reconnaît que la création d'un environnement accessible et inclusif au Canada requiert un effort collectif. Les collectivités, les entreprises et les départements doivent travailler ensemble pour rendre accessible cette réalité.

Le Plan pluriannuel en matière d'accessibilité (le « PPA ») sert de feuille de route afin que la Société améliore ses résultats en matière d'accessibilité et d'inclusion, en harmonisant ses objectifs à ceux du gouvernement fédéral, énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») et dans les règlements connexes

Ce rapport d'étape est un résumé des progrès réalisés par rapport aux objectifs énoncés dans le PPA. Les informations ont été fournies par les membres des comités de chaque division de la Société.

*Teresa Law*

Chef des ressources humaines

Co-présidente, Comité accessibilité Canada



# INTRODUCTION

## À propos de la Société

La Société est une société d'État fédéral autofinancée qui se spécialise en immobilier, en aménagement et en gestion d'attractions. Depuis plus de 25 ans, la Société a travaillé à l'aménagement de quelques-unes des collectivités les plus prisées au Canada, tout en faisant preuve d'innovation dans l'intendance de certaines des attractions touristiques les plus emblématiques du pays, comme la Tour CN et le Parc Downsview à Toronto, ainsi que le Centre des sciences de Montréal et le Vieux-Port de Montréal. La Société présente ses résultats au Parlement du Canada par l'entremise de la ministre des Services publics et de l'Approvisionnement.

## Engagement envers l'accessibilité

La Société s'engage à traiter toutes les personnes dans le souci constant de leur dignité et de leur indépendance. La Société croit en l'intégration, en l'égalité des chances, en l'accès et en la participation, et elle s'engage à garantir un environnement sécuritaire, digne et accueillant pour tous. Elle s'engage par ailleurs à répondre rapidement aux besoins de toutes les personnes handicapées, et ce, en s'assurant de respecter toutes les lois fédérales et provinciales applicables en matière d'accessibilité, ainsi qu'en repérant, en prévenant et en supprimant les obstacles. La Société s'est également engagée à fournir des conseils, des politiques, des outils, des ressources et des structures de gouvernance qui favorisent un milieu de travail inclusif et qui les aident à mettre en œuvre des biens, des services et des installations accessibles.

## Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi* applicable à la Société :

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)



- Communications, autres que les TIC
- Acquisitions de biens, de services et d'installations
- Conception et prestation de programmes et de services



# GÉNÉRAL

## Résumé exécutif

Le PPA a été conçu pour identifier et créer des plans d'action spécifiques pour éliminer les obstacles au sein de chaque division gérée par la Société. Le PPA faisait référence à des plans d'action de haut niveau, qui soutiennent les plans opérationnels de chaque division.

Ce document donne un aperçu des progrès de la Société par rapport aux objectifs énoncés dans le PPA. Les progrès seront signalés chaque année et des éléments supplémentaires seront ajoutés si cela est jugé approprié pour garantir un progrès continu. La révision annuelle du PPA contribuera à garantir que la Société continue d'œuvrer à une plus grande accessibilité et inclusion, et d'atteindre ses objectifs en matière d'accessibilité conformément aux échéanciers publiés.

Le PPA sera officiellement révisé et mis à jour tous les trois ans, y compris la consultation du Comité et des membres de la communauté des personnes handicapées. La direction de la Société, les employés et les comités d'accessibilité, avec la contribution de la communauté des personnes handicapées, ont identifié les réalisations suivantes qui ont éliminé et évité les obstacles au cours de l'année écoulée.

## Coordonnées

Les commentaires concernant l'accès aux biens et services et la manière dont les employés interagissent avec les usagers sont bienvenus et appréciés. Les commentaires peuvent être fournis au service des ressources humaines de Société par courriel ou par téléphone, en personne, ou en remplissant un formulaire disponible [ici](#).

Si vous avez des questions, des commentaires, des demandes d'accommodement ou si vous voulez obtenir une copie des politiques et procédures de la Société en matière d'accessibilité dans un autre format, veuillez communiquer avec :



Rose Crisostomo, LRHA

Directrice, Ressources humaines

Siège social

One University, bureau 1700, Toronto, Ontario (siège social)

Tél. : [416 214-1255](tel:4162141255)

Courriel : [rcrisostomo@clc.ca](mailto:rcrisostomo@clc.ca)

## **Politiques et procédures d'accessibilité**

Pour plus d'informations sur les services en matière d'accessibilité de la Société et l'accès aux versions en ligne de la Politique d'accessibilité et du PPA, veuillez visiter le site Web de la Société <https://www.clc-sic.ca/francais/politiques>.

## **Communication du Plan**

Le PPA est un plan d'accessibilité pluriannuel pour 2022-2025 et a été partagé avec les employés et la communauté dans son ensemble. Le PPA est disponible en format PDF accessible sur le site Internet de la Société à <https://www.clc-sic.ca/fr/accessibilité> et sur demande auprès du service des ressources humaines de la Société. Les rapports annuels d'étape sur le PPA seront communiqués de la même manière et selon les normes prévues par la *Loi*.

## **Commentaires sur l'accessibilité**

Les commentaires peuvent être positifs ou négatifs (il peut s'agir de plaintes), et concerner les biens, les services, les employés, les installations, les programmes, les accommodements ou d'autres aspects de la Société. Les commentaires peuvent provenir d'un employé de la Société, d'un consultant, d'un visiteur ou de toute personne du grand public. Un employé de la Société qui reçoit des commentaires sur l'accessibilité en discutera avec le service des ressources humaines pour déterminer la réponse appropriée. Toute personne fournissant un commentaire à la Société recevra un avis de réception automatisé de la part du service des ressources humaines. Dans la mesure du possible, une réponse



verbale sera donnée à la personne qui a émis un commentaire dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. Une réponse écrite sera transmise à la personne dans les dix (10) jours ouvrables, et ce, dans un format compréhensible pour l'auteur.

Si une action est nécessaire, le service des ressources humaines collaborera pour définir les prochaines étapes. Le service des ressources humaines s'efforcera de résoudre la situation dans les meilleurs délais. Si la tentative de résolution échoue, le cas sera soumis au président-directeur général. La personne qui a émis les commentaires sera informée des mesures prises.

## **Formation**

La Société s'engage à ce que ses employés reçoivent une formation sur les lois fédérales et provinciales applicables en matière d'accessibilité et de droits de la personne. La formation des employés mettra l'accent sur une sensibilisation générale, les mesures d'adaptation en matière d'emploi, les formats alternatifs et sur les normes WCAG 2,0 niveau AA.

Une formation sur les politiques et procédures d'accessibilité de la Société sera effectuée aux nouveaux employés en temps opportun. Une formation de remise à niveau sera faite aux employés lorsque des modifications seront apportées aux lois applicables ou aux politiques et procédures de la Société. La Société veillera également à ce que les fournisseurs ou prestataires de services travaillant pour le compte de la Société ou participant à l'élaboration ou à l'approbation des politiques de la Société reçoivent une formation sur l'accessibilité.

# EMPLOI

La Société s'engage à offrir des possibilités d'emploi équitables et accessibles à toutes les étapes du cycle d'emploi. Elle s'engage notamment à la mise en place de processus de recrutement et de sélection accessibles, à la création de plans d'intervention d'urgence individuels en milieu de travail, ainsi qu'à la fourniture de plans écrits et officiels en matière d'accommodements et de retour au travail. Tous les processus impliquent la consultation de l'employé ou de l'employé potentiel, sur demande. La Société s'engage également à informer l'ensemble du personnel des politiques et procédures qui soutiennent l'accessibilité au milieu de travail. Au cours de la dernière année, la Société a effectué plusieurs actions, que vous trouverez détaillées ci-dessous.

1. Préparation d'une stratégie de recrutement proactive avec le responsable du recrutement pour chaque remplacement de poste permanent à temps plein. La stratégie de recrutement identifie l'endroit où un poste sera affiché, en ciblant les opportunités d'emploi pour les groupes sous-représentés et les membres de la communauté des personnes handicapées.

## **Ressources humaines**

2. Analyse des processus afin de garantir que les demandes d'accessibilité et d'adaptation des employés soient identifiées, au besoin, tout au long de l'année et lors des évaluations de rendement annuelles. Dans le cadre du processus d'intégration, les nouveaux employés sont informés du processus d'accommodement de la Société.

## **Ressources humaines**

3. Instauration de partenariats avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, l'Ontario Disability Employment Network et Indigenous Corporate Inc. pour les programmes, les opportunités et la formation. La Société continuera d'identifier et de nouer des partenariats avec des organismes tiers.



### **Ressources humaines**

4. Création d'une ébauche de programme de stage qui sera examiné par le comité Inclusion, Diversité, Équité et Accès, avant de le déployer dans tous les départements.

### **Ressources humaines**

5. Embauche d'une responsable de la culture d'entreprise pour aider à créer des programmes significatifs et à sensibiliser l'ensemble la Société.

### **Ressources humaines**

6. Distribution des offres d'emploi à des organismes qui assurent l'insertion en emploi de toutes les capacités.

### **Centre des sciences de Montréal**

7. Participation au Congrès canadien sur l'accessibilité pour recruter des chercheurs d'emploi ayant des problèmes d'accessibilité et tous types de capacités.

### **Centre des sciences de Montréal**

8. Mise en place d'un partenariat avec un fournisseur tiers pour préparer un guide de rédaction inclusif sur l'accessibilité, et les employés seront informés de ce guide.

### **Ressources humaines et Comité Inclusion, Diversité, Équité et Accès**



## ENVIRONNEMENT BÂTI

La Société s'engage à s'assurer, dans la mesure du possible, que les environnements bâtis et les espaces publics nouvellement construits ou réaménagés sont conçus de manière à prendre en compte la prévention ou l'élimination des obstacles pour tous les usagers. Les changements imprévus à apporter aux espaces publics existants visant à satisfaire à la norme se feront à la discrétion de la Société (y compris les réparations d'urgence ou les changements imposés imprévus ou non planifiés). Au cours de la dernière année, la Société a effectué les initiatives détaillées ci-dessous.

1. Construction d'une nouvelle ferme de 10 acres à Downsview en collaboration avec notre locataire Fresh City Farms qui permet aux personnes handicapées d'accéder au pavillon principal de la ferme (un espace public).

### **Parc Downsview**

2. Finalisation de la conception et l'attribution d'un contrat pour des améliorations piétonnières à la limite nord du lac; la construction débutera en 2024.

### **Parc Downsview**

3. Finalisation du remplacement des trottoirs.

### **Parc Downsview**

4. Poursuite de la conception du pavillon nord des toilettes, dont la construction devrait commencer en 2023. Toutes les unités seront autonomes, unisexes et sans obstacle. Une unité sera universelle. Une fois la conception terminée à 95 %, elle sera envoyée au consultant Human Spaces pour son examen et commentaires.

### **Parc Downsview**

5. Ouverture de la plateforme événementielle 100 % accessible au Quai de l'Horloge.

### **Vieux-Port de Montréal**



6. Réalisation des améliorations physiques aux installations, telles que le changement des poignées de porte et l'installation de garde-corps.

**Centre des sciences de Montréal**

7. Ajout d'un ascenseur automatique à la salle d'hygiène pour les personnes handicapées.

**Centre des sciences de Montréal**

8. Implantation des améliorations physiques, notamment la création d'un sentier accessible dans le prolongement piétonnier de l'intersection McGill, la correction des espaces bordant les fauteuils roulants et diverses améliorations à la patinoire.

**Vieux-Port de Montréal**

# TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION (TIC)

La Société s'engage à rendre l'information et les communications accessibles à tous usagers. Cela comprend : tout équipement ou système utilisé pour l'acquisition, le stockage, la manipulation, la gestion, le déplacement, le contrôle, l'affichage, la commutation, l'échange, la transmission ou la réception automatiques de données ou d'information. La Société s'engage également à rendre accessibles toutes les questions liées à la conception, au développement, à l'installation et à la mise en œuvre de systèmes d'information et d'applications visant à répondre aux exigences opérationnelles. Au cours de la dernière année, la Société a complété les initiatives ci-dessous.

1. Création d'un groupe de travail composé avec au minimum un représentant de la direction et une personne handicapée ou avec l'expérience vécue avec un handicap, qui fournira des recommandations à la haute direction de la Société quant aux obstacles identifiés à l'accessibilité liés aux technologies de l'information, y compris l'équipement ou les systèmes.

## **Informatique**

2. Création d'un inventaire des systèmes d'entreprise accessibles au public et aux employés et engagement avec le programme Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (« AATIA ») de Services partagés Canada pour identifier un partenaire afin d'évaluer les systèmes de la Société en utilisant de la perspective des personnes handicapées.

## **Informatique**



## COMMUNICATION, AUTRES QUE LES TIC

La Société s'engage à rendre l'information et les communications accessibles à tous. Elle s'engage notamment à ce que l'information imprimée et en ligne soit accessible aux employés et au public, y compris l'information sur les situations d'urgence et la sécurité, ainsi que le contenu du site Web. La Société s'engage également à faire tout son possible pour fournir l'information qu'elle diffuse dans d'autres formats sur demande. Au cours de la dernière année, la Société a effectué les initiatives détaillées ci-dessous.

1. Simplification de la navigation et standardisation de l'expérience utilisateur du site Web de la Tour CN.

### **Tour CN**

2. Implémentation des graphiques de cartes cartographiques pour identifier : l'accessibilité des sentiers ; les hauteurs et positions des cartes cartographiques sont accessibles ; distances des sentiers et niveaux de difficulté notés sur les cartes ; la signalisation directionnelle pour piétons fournit des messages avec un contraste visuel de 70 % avec des informations sur la distance ; la nouvelle signalisation réglementaire comprend des pictogrammes visuels pour soutenir les messages écrits ; des panneaux d'interprétation sont affichés sur des écrans inclinés qui peuvent être lus efficacement aussi bien debout que sur une chaise ; et une nouvelle plaque signalétique pour les toilettes, une fois terminée, comprendra des messages tactiles et en braille.

### **Parc Downsview**

3. Implémentation d'un nouveau site Web au niveau AA, avec un score de 80,3.

### **Parc Downsview**



4. Mise en place des lignes directrices en matière d'accessibilité pour les communications numériques axées sur l'extérieur conformément aux normes WCAG 2,0 niveau AA et la Société a fourni une formation appropriée aux employés.

**Communications d'entreprise**

5. Réalisation d'une analyse des descriptions de poste pour le Service aux visiteurs par ROSEPH, un regroupement de 25 organismes qui favorise la rétention des membres de la communauté des personnes handicapées en milieu de travail, afin de s'assurer que ces postes soient accessibles à tous les types de capacités.

**Centre des sciences de Montréal**

6. Création de guides d'accompagnement pour les personnes ayant des besoins particuliers pour les trois expositions temporaires du CSM.

**Centre des sciences de Montréal**

7. Ajout d'une identification sensorielle et visuelle là où les obstacles à la circulation sont présents dans toutes les expositions et pour les escaliers devant l'exposition Mini Mondo.

**Centre des sciences de Montréal**

8. Ajout de sous-titres aux vidéos de l'exposition Explore.

**Centre des sciences de Montréal**



# L'ACHAT DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

La Société s'engage à assurer une prise en compte adéquate de l'accessibilité au moment de définir les exigences relatives aux biens, aux services et à l'approvisionnement. Pour s'assurer que les produits de la Société sont conformes aux normes ergonomiques, des instructions et de la documentation de soutien claires sont fournies. Au cours de la dernière année, la Société a effectué l'initiative détaillée ci-dessous.

1. Création d'un groupe de travail et d'un plan d'action impliquant toutes les divisions de la Société pour accroître la diversité de la base de fournisseurs de la Société, y compris pour les entreprises appartenant à des personnes handicapées.

## **Échelle de l'entreprise**



# LA CONCEPTION ET LA FOURNITURE DE PROGRAMMES ET SERVICES

La Société s'engage à respecter les principes directeurs et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour tous les employés, les visiteurs et les clients. Elle s'engage, notamment, à améliorer l'accessibilité par l'entremise de programmes et de services, de plateformes accessibles, de mécanismes d'engagement et de formulaires de rétroaction. Au cours de la dernière année, la Société a effectué les actions détaillées ci-dessous.

1. Mettre à la disposition une offre plus large pour notre programme annuel de cinéma en plein air gratuit.

#### **Parc Downsview**

2. Collaboration avec Excellence Canada pour examiner les plans d'accessibilité, organisation des groupes de discussion, production d'un rapport sommaire des conclusions et mettre en œuvre les recommandations.

#### **Ressources humaines**

3. Mise en place d'une session de formation parrainée par la Société sur l'amélioration de l'accessibilité au lieu de travail. Résultats d'apprentissage : expliquer comment l'accessibilité est liée aux droits de la personne et aux pratiques discriminatoires en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne*. Discuter de différents types de handicaps, de conseils sur les meilleures pratiques pour travailler avec des personnes handicapées et proposer des moyens d'amélioration de l'accessibilité du service à la clientèle. Formation sur la façon de créer des processus d'emploi plus accessibles et plus accommodants.

#### **Ressources humaines**



4. Présentation d'un trio d'initiatives lors de la conférence annuelle de l'Association canadienne des centres scientifiques. Séance intitulée « Briser les barrières et impliquer les enfants handicapés dans les STEM ».

**Centre des sciences de Montréal**

5. Accueil des visites sur place pour présenter les actions d'accessibilité du CSM : Universcience (Paris), Insectarium, Planétarium, Musée de la civilisation (Québec), Bibliothèque du Parlement du Canada (par vidéoconférence).

**Centre des sciences de Montréal**

6. Mise en œuvre du plan d'actions de formation et de sensibilisation : Événement Altergo Universal, formation accessibilité, formation obligatoire d'amélioration de l'accessibilité lancée sur HR Downloads pour tous les collaborateurs actuels et futurs. Formation et mise à niveau sur les communications accessibles et l'accessibilité du contenu Web.

**Centre des sciences de Montréal, Vieux-Port de Montréal**

7. Création d'une liste de contrôle pour les configurations d'exposition afin de faire des choix plus inclusifs et accessibles.

**Centre des sciences de Montréal**

8. Implantation des « Matinées apaisées/Soothing Mornings », un guide des besoins particuliers et formations des employés au CSM.

**Centre des sciences de Montréal**

9. À l'occasion de la Semaine nationale de l'accessibilité et en collaboration avec le CSM, 80 jeunes de l'organisme de Solidarité de parents de personnes handicapées ont été accueillis pour participer à une journée d'activités comprenant un tour sur la Grande roue et une visite du CSM.

**Vieux-Port de Montréal**



**10.** Planification de rencontres avec de nombreux producteurs d'événements afin de les sensibiliser à la culture d'accessibilité et inclusion et ajout de cette information au guide du producteur d'événements.

**Vieux-Port de Montréal**



## CONSULTATION

Le PPA et ses Rapports d'étape ont été élaborés dans le cadre de divers processus de consultation, notamment auprès de la direction, des employés, des comités d'accessibilité, d'un consultant tiers et de membres de la communauté des personnes handicapées. Le consultant tiers a organisé un groupe de discussion avec des membres de la communauté des personnes handicapées, a mené un examen et a fourni un résumé des recommandations et des commentaires sur ce rapport, qui ont été intégrés au PPA et à son rapport d'étape.

## RÉTROACTION

La Société n'a reçu aucune rétroaction sur son PPA, ou sur ses progrès liés à ce dernier, pour donner suite à la publication du PPA et de ses politiques et procédures.

La Société n'ayant reçu aucune rétroaction sur le PPA par sa procédure actuelle, elle devra étudier si son processus peut être rendu plus accessible et s'adapter en conséquence. Toute modification apportée au processus de rétroaction sera indiquée dans une version mise à jour du PPA et sera communiquée par le site Web de la Société.

## CONCLUSION

La Société s'est engagée à repérer, à prévenir et à éliminer tout ce qui fait obstacle à l'accessibilité. Le Comité surveillera le progrès de la Société par rapport aux engagements du PPA et fournira des mises à jour de statut qui seront publiées chaque année sur le site Web de la Société. L'examen du PPA aura lieu en 2026 en consultation avec les comités d'accessibilité de la Société, les employés, et les membres de la communauté, y compris la communauté des personnes handicapées. Le PPA, faisant office d'outil de coordination entre les services, permettra de faire évoluer notre culture d'entreprise à l'égard des normes d'accessibilité. À titre d'employeur inclusif, de prestataire de services et de société d'État, la Société fera preuve d'excellence en matière du maintien à l'accessibilité.



Canada Lands Company  
Société immobilière du Canada

La Société fournira des formats alternatifs du PPA sur demande. Des copies du PPA ou des rapports d'étape peuvent être mises à disposition sur demande. Veuillez contacter Rose Crisostomo, directrice des ressources humaines de CHRL. Siège social  
One University Suite 1700 Toronto, ON Téléphone 416-214-1255  
Courriel : [rcristomo@clc.ca](mailto:rcristomo@clc.ca).