

**Commission canadienne du tourisme  
(nom commercial : Destination Canada)**

# **RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ACCESSIBILITÉ**

**Décembre 2024**



Whitney Friesen  
accessible@destinationcanada.com  
604-638-8356

1045, rue Howe, bureau 700  
Vancouver (Colombie-Britannique)  
V6Z 2A9 Canada

[www.destinationcanada.com](http://www.destinationcanada.com)



# TABLE DES MATIÈRES

<b>Sommaire</b> .....	<b>3</b>
<b>Emploi</b> .....	<b>4</b>
<b>Environnement bâti</b> .....	<b>7</b>
<b>Technologies de l'information et des communications (TIC)</b> .....	<b>9</b>
<b>Communications hors TIC</b> .....	<b>10</b>
<b>Approvisionnement en biens, en services et en installations</b> .....	<b>12</b>
<b>Conception et prestation des programmes et des services</b> .....	<b>13</b>
<b>Transport</b> .....	<b>16</b>
<b>Consultation</b> .....	<b>17</b>
<b>Processus de rétroaction</b> .....	<b>18</b>
<b>Formation continue et perfectionnement</b> .....	<b>19</b>
<b>Annexe</b> .....	<b>20</b>





# → SOMMAIRE

À Destination Canada (DC), nous croyons que l'adoption de perspectives diverses au sein de notre équipe et des collectivités que nous servons renforce notre mission et enrichit l'expérience de toutes les personnes qui explorent le Canada. Cette année, nous présentons fièrement notre deuxième rapport d'étape sur l'accessibilité, qui témoigne de notre engagement à créer un lieu de travail inclusif et accessible. En faisant part de nos progrès, nous voulons montrer l'exemple et soutenir les efforts plus larges du secteur touristique pour faire du Canada une destination accueillante pour tout le monde.

Conformément à notre plan d'accessibilité et à notre engagement en faveur d'un leadership inclusif, l'année 2024 a été marquée par des avancées notables.

Nous nous félicitons des progrès accomplis sur les 79 mesures décrites dans notre plan d'accessibilité :

<b>27</b> mesures terminées;	<b>2</b> mesures partiellement terminées;
<b>26</b> mesures en cours;	
<b>18</b> mesures en suspens;	<b>5</b> mesures à déterminer;
	<b>1</b> mesure annulée.

Nous poursuivons l'avancement de chaque initiative dans le cadre de notre cheminement vers un organisme plus inclusif.

Un nouveau fait saillant du rapport de cette année est l'ajout d'exemples concrets de réussite, notamment des avancées importantes en matière d'accessibilité dans des domaines tels que l'exécution des programmes et les transports. Ces exemples illustrent l'incidence positive de ces changements sur l'expérience de notre personnel, de nos partenaires et de nos visiteurs.

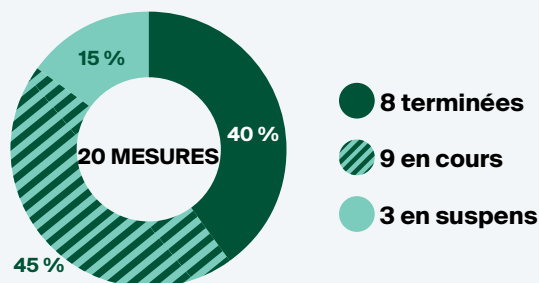
À DC, nous nous efforçons d'éliminer les obstacles et de favoriser un environnement où chaque personne se sent accueillie, valorisée et soutenue. Nous reconnaissons que l'accessibilité est un processus continu, et nous saluons la rétroaction et les commentaires de notre personnel, de nos partenaires et de l'ensemble de la communauté, qui continuent de nous guider et de nous inspirer. Pour l'avenir, nous entendons bien continuer à œuvrer pour un Canada plus accessible, permettant à tout le monde – visiteurs, partenaires et membres de l'équipe – de découvrir le meilleur de notre pays dynamique et diversifié.

© Northern BC Tourism/Marty Clemens



## → EMPLOI

À DC, nous avons fait d'importants progrès en matière d'accessibilité à l'emploi cette année. Nous avons priorisé la notoriété de la marque, l'engagement du personnel, la santé et la sécurité, et l'acquisition des talents. Ces initiatives reflètent notre engagement à favoriser un lieu de travail plus inclusif et plus accessible.



### Notoriété de la marque et engagement du personnel

Nous continuons de renforcer la sensibilisation à l'accessibilité par l'entremise de partenariats avec des organismes locaux et des universités afin de fournir des outils pratiques d'avancement professionnel et d'autoreprésentation. En octobre 2024, nous avons collaboré une fois de plus avec l'équipe de diversité, équité et inclusion (DEI) des services de développement de carrière et d'éducation coopérative de l'Université de Victoria, épaulée par BCAA, pour discuter de l'accessibilité et de l'autodéclaration avec la communauté étudiante. Nous explorerons d'autres possibilités de partenariat en 2025 afin d'étendre la portée de cette initiative.

En interne, notre groupe des porte-étendards DEI collabore activement avec les équipes, en particulier dans le domaine du recrutement et de la rétention, afin d'améliorer la visibilité et la compréhension de l'accessibilité du lieu de travail. Dans le cadre de ces efforts, nous avons fait appel à INNoVA Accessibility Consulting pour organiser une séance sur la gestion des demandes de mesures d'adaptation. Cette séance a renforcé notre engagement en faveur de pratiques accessibles et inclusives sur le lieu de travail.

Cette année, nous avons également prévu des séances de formation périodiques pour mieux informer notre équipe sur les sujets liés à l'accessibilité. À l'occasion du Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées en octobre, nous avons invité notre personnel à assister à une séance intitulée « Aucune raison de s'excuser – La diversité des handicaps », qui a abordé des sujets essentiels, notamment :

- Compréhension des différents types de handicaps et de la façon dont les gens s'identifient;
- Définition des handicaps invisibles ou inapparents;
- Mythes à propos des handicaps;
- Sensibilisation au langage et au comportement, y compris les façons d'éviter un langage et des actions nuisibles;
- Exploration du validisme et de ses répercussions sur le milieu de travail;
- Détermination des mesures d'adaptation en milieu de travail pour soutenir les personnes handicapées;
- Stratégies pour gérer les moments inconfortables avec délicatesse.

Ces initiatives de formation, combinées à une formation supplémentaire sur le langage inclusif pour les équipes des RH et des Communications, contribuent à une culture de soutien et d'information en milieu de travail.

## Santé et sécurité

Les plans visant à désigner des espaces accessibles dans les zones communes ont été temporairement mis en suspens, car nous avons signé un nouveau bail en octobre 2024 et nous préparons à déménager dans de nouveaux bureaux au premier trimestre de 2025. Nous avons prévu un audit de l'accessibilité des nouveaux locaux pour nous aider à déterminer les besoins et les occasions d'amélioration en matière d'accessibilité. En collaboration avec une firme de design d'intérieur, nous prévoyons des améliorations pour favoriser la mobilité et intégrer des outils technologiques, en veillant à ce que le nouvel espace soit conforme à notre engagement en matière d'accessibilité.

## Acquisition de talents

Nous avons continué à donner la priorité à l'accessibilité et à l'inclusion dans nos pratiques de recrutement. Le déploiement complet de plusieurs initiatives a toutefois été ralenti par l'intégration de notre nouveau système de suivi des candidatures (SSC). Nous sommes enthousiastes à l'égard des possibilités qu'offrira le nouveau système, qui sera mis en place au début de l'année 2025, pour soutenir davantage ces efforts. L'intégration d'un nouveau SSC nous donnera l'occasion de réévaluer notre page de carrières et de chercher des façons de la rendre plus conviviale. La mise en œuvre de ces outils devrait permettre de créer une expérience de candidature encore plus accueillante.

Par ailleurs, nous avons participé régulièrement à des salons de l'emploi inclusifs et nous avons établi un partenariat avec le groupe Open Door de WorkBC afin d'entrer en contact avec des personnes candidates qualifiées d'origines diverses. Nous avons également revu nos politiques afin de renforcer notre engagement en faveur de l'accessibilité, ce qui a mené à la création d'une politique sur les mesures d'adaptation. Cette politique guidera les personnes candidates et le personnel dans leurs demandes de mesures d'adaptation, comme la réception des questions d'entrevue à l'avance ou l'envoi de fichiers audio pour les évaluations techniques. En outre, nous utilisons des outils d'intelligence artificielle (IA) pour nous assurer que nos offres d'emploi utilisent un langage inclusif et nous comptons appliquer les principes de modelage d'emploi lorsque possible pour concevoir des postes qui tiennent compte de handicaps précis.

Pour mieux soutenir nos nouveaux membres du personnel, nous leur offrons maintenant la possibilité de visiter les bureaux en personne avant leur première journée de travail. Une vidéo de visite virtuelle des bureaux est également en cours de préparation et devrait être tournée après le déménagement. Cette vidéo donnera un aperçu des bureaux aux personnes candidates et aux nouveaux membres du personnel, qui pourront donc se préparer à la transition et communiquer toute exigence en matière d'accessibilité.







## Embrasser mon parcours de neurodiversité

L'exploration de son parcours de neurodiversité est une véritable découverte de soi, comme l'a constaté une personne de la famille DC. Ce qui a commencé par un sentiment de curiosité à l'égard de sa façon unique de penser a conduit cette personne à reconnaître que son cerveau pouvait fonctionner différemment de celui des autres.

Elle souhaite raconter son histoire et souligner l'importance de la compréhension et de l'acceptation de la neurodiversité. Elle espère favoriser un environnement où tout le monde se sent reconnu et valorisé dans ses propres expériences. Ensemble, nous pouvons promouvoir une plus grande sensibilisation et une plus grande accessibilité, en veillant à ce que chaque personne soit célébrée pour son caractère unique.

Veillez noter que pour préserver la confidentialité et l'identité des personnes mentionnées, les pronoms personnels ont été modifiés.

### Quand j'ai commencé à travailler à Destination Canada, je n'avais aucune idée que j'étais autiste.

Ça peut paraître étrange. Comment ai-je pu ignorer que mon cerveau fonctionnait différemment des autres? N'avais-je pas rencontré de nombreux problèmes?

En fait, je me suis toujours sentie différente, même enfant. Et oui, j'ai rencontré de nombreux problèmes. Tout au long de ma vie, j'ai cherché des solutions, mais au mauvais endroit.

En décembre, complètement par hasard, j'ai finalement trouvé ma réponse.

J'étais chez une amie pour Noël. Comme moi, elle adore lire et elle avait laissé traîner le dernier livre de son club de lecture Strong Female Character de Fern Brady.

Sa couverture rouge vif a tout de suite piqué ma curiosité. Pendant trois jours, j'avais peine à le déposer. Pendant six mois, ce livre a occupé toutes mes pensées.

Ce récit franc et tranchant de la vie de Fern raconte son parcours de personne autiste non diagnostiquée et son diagnostic à 34 ans.

J'étais stupéfaite. Je n'avais pas le même parcours que Fern, et pourtant, je m'identifiais beaucoup à elle. À la fin de ma lecture, j'étais quasiment certaine que j'étais autiste moi aussi.

J'ai décidé de demander l'avis d'un spécialiste. Toutefois, la plupart des services sont axés sur les enfants. En Colombie-Britannique, l'évaluation de l'autisme chez les adultes n'est pas couverte par le système de santé publique.

J'ai donc dû me tourner vers le privé et déboursier 2 500 \$. Et même là, il m'a fallu attendre six mois en raison de la forte demande et de la pénurie de personnel d'évaluation.

Bien sûr, j'ai passé ces six mois à pousser mes recherches sur la neurodiversité et l'autisme.

J'ai consulté d'innombrables sites Web, livres, balados et vidéos. J'ai raconté mon expérience sur des forums sur l'autisme et je me suis jointe à un groupe de soutien pour adultes autistes.

Tout cela ne faisait que confirmer mon autodiagnostic, qui était complètement accepté par le groupe. J'avais enfin trouvé ma place, je me comprenais et j'appartenais à un groupe.

J'ai commencé à en parler à mes proches. C'était trop gros pour garder ça pour moi. La plupart n'étaient pas surpris. Une amie m'a dit qu'elle le savait depuis des années. Un autre comptait m'en glisser un mot.

Une histoire de famille, que je ne connaissais pas, m'a finalement été révélée. Les preuves s'accumulaient de manière indéniable. Et puis, le moment de l'évaluation est venu.

Je n'oublierai jamais le jour où le spécialiste m'a confirmé que j'étais autiste. Quel soulagement et quelle joie d'avoir une réponse!

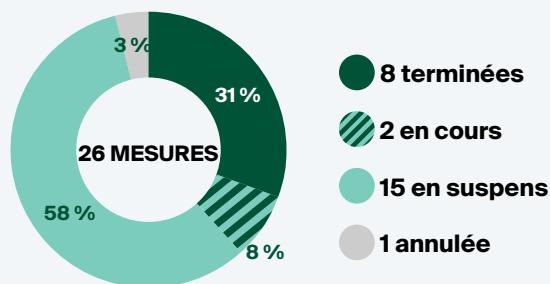
Ça peut paraître étrange. Comment pouvais-je être si heureuse d'avoir un handicap? Était-ce une sorte de superpouvoir?

Bien, voici ce qu'il en est. Certains aspects de l'autisme présentent des défis, mais d'autres ouvrent de nouvelles possibilités.

L'autisme explique mes problèmes et mes talents et pourquoi ils sont différents de ceux des autres. C'est la façon dont fonctionne mon cerveau.

C'est toute ma vie. C'est qui je suis. Et se connaître soi-même, ça, c'est un véritable superpouvoir.

# → ENVIRONNEMENT BÂTI



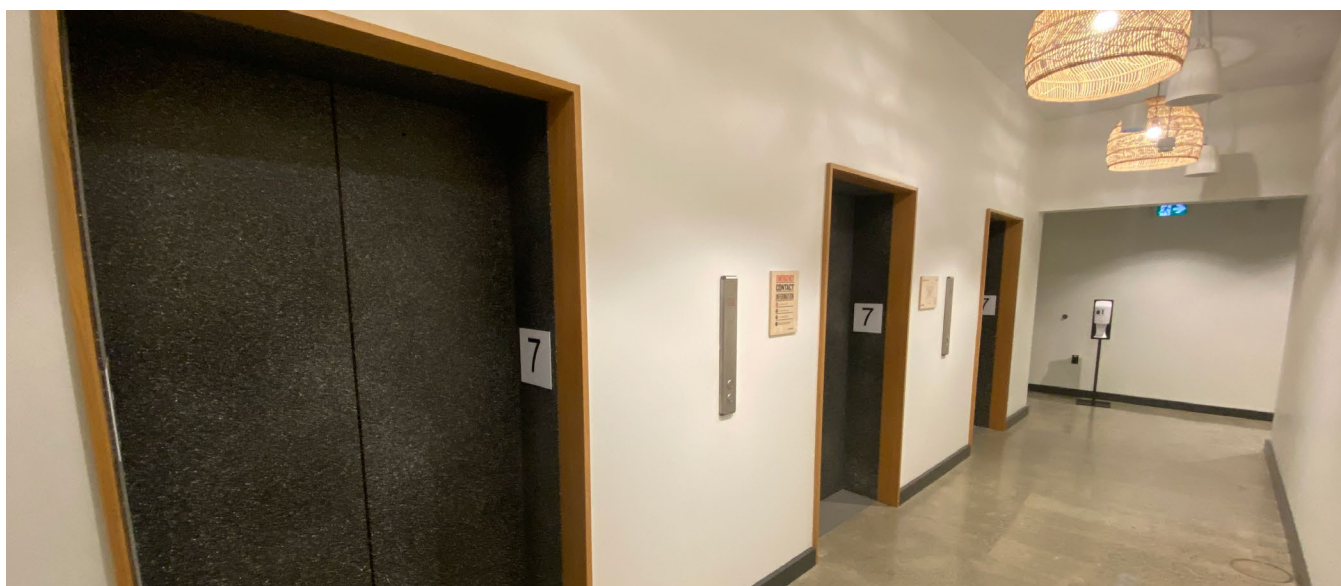
## Bureau de Vancouver

En 2024, DC a fait d'importants progrès en matière d'accessibilité, notamment en préparant le déménagement prochain de son bureau de Vancouver à un nouvel étage du même bâtiment. Ce déménagement, prévu pour le début de l'année 2025, a interrompu les rénovations et améliorations majeures à l'étage actuel, car nous anticipons que le nouvel espace va mieux correspondre à nos objectifs en matière d'accessibilité.

L'une des principales avancées de la nouvelle configuration des bureaux est l'augmentation de l'éclairage naturel dans l'ensemble de l'espace de travail, ce qui permet d'améliorer la visibilité, de réduire la fatigue oculaire, de soutenir les fonctions cognitives, d'atténuer les sensibilités sensorielles, de faciliter la circulation, de stimuler le bien-être physique et mental, et donc d'accroître l'accessibilité.

En outre, le déménagement met fin au système actuel de réservation des bureaux (bureaux partagés). Chaque personne disposera désormais d'un bureau ergonomique assis-débout qui lui sera attribué. Ces bureaux sont conçus pour répondre à des besoins variés, offrent une grande flexibilité, et améliorent le confort individuel et l'accessibilité.

En prévision de cette transition, nous organisons une nouvelle évaluation de l'accessibilité sur place pour les nouveaux locaux. Cette évaluation nous aidera à cibler d'autres domaines d'amélioration afin de veiller à ce que notre nouvel environnement soit aussi inclusif et accessible que possible. Nous avons hâte de faire le point en 2025 sur les améliorations apportées à notre nouveau bureau alors que nous continuons à favoriser un milieu de travail positif pour tous les membres de l'équipe de DC.





## Une lettre de l'Irlande : réponse à cœur ouvert

**Au début de l'année, notre bureau a reçu une lettre manuscrite inattendue en provenance d'Irlande.** Elle provenait d'un homme autiste qui souhaitait en savoir plus sur les voyages au Canada. Sa lettre n'était pas une simple demande de renseignements; elle était remplie de questions réfléchies sur l'accessibilité, les expériences et ses projets de voyage. Bien qu'il ne soit pas fréquent pour nous de recevoir des lettres personnelles comme celle-ci, notre équipe du Contenu a vu là une occasion de répondre à cœur ouvert.

L'équipe s'est réunie pour rédiger une réponse digne de ce nom, mais ce qui a rendu ce projet vraiment spécial, c'est la touche personnelle qu'elle a apportée. Notre équipe a écrit l'introduction et la signature à la main pour créer un lien authentique et chaleureux avec l'auteur afin qu'il sache que sa lettre comptait pour nous.

De plus, l'une de nos rédactrices, qui venait de découvrir son propre diagnostic d'autisme, a joué un rôle clé dans l'élaboration de la réponse. S'appuyant sur sa connaissance de la neurodiversité et des possibilités de voyage au Canada, elle a soigneusement recherché et fourni des réponses détaillées à chacune des questions de l'auteur. Elle a notamment inclus des renseignements sur les initiatives d'accessibilité et les expériences sensorielles qui rendraient sa visite au Canada aussi agréable que possible.

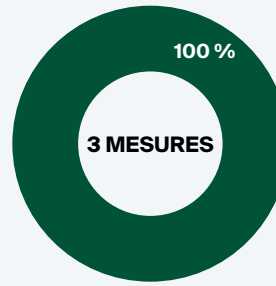
Enfin, nous avons joint à notre réponse des brochures sur les destinations accessibles, ainsi qu'une petite surprise, des carnets DC, pour l'inciter à concrétiser ses plans de voyages. C'était un petit témoignage de l'enthousiasme de notre équipe à l'idée d'accueillir l'auteur chez nous.

Cette histoire nous rappelle le pouvoir des relations personnelles et l'importance de rendre les voyages accessibles à tout le monde. Cette lettre nous a fait chaud au cœur et a renforcé l'esprit de collaboration qui a rendu cette réponse possible.





# → TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)



● 3 terminées

## Matériel informatique, logiciels et équipement

Dans les versions précédentes de ce rapport, nous avons fait état de nombreuses améliorations en matière de TIC pour veiller à ce que notre matériel informatique, nos logiciels et notre équipement soient conformes aux normes d'accessibilité énoncées dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Ces améliorations comprennent des équipements à usage flexible, des logiciels d'assistance et du matériel modulable conçus pour répondre aux divers besoins d'accessibilité de notre équipe.

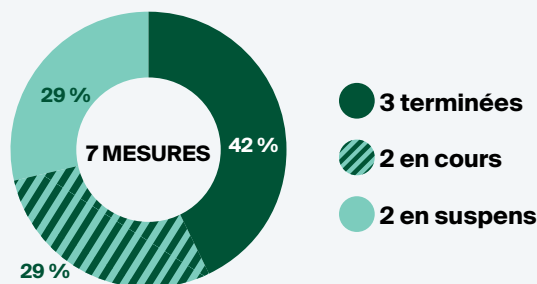
Pour l'avenir, nous prévoyons d'autres améliorations des TIC pour répondre aux nouveaux besoins qui découleront de notre installation dans nos nouveaux locaux. Nous en sommes aux premiers stades de l'évaluation de ces besoins, qui peuvent inclure de nouveaux équipements et de nouvelles technologies pour améliorer l'intégration du personnel. Malgré notre détermination à poursuivre ces améliorations, notre approche est prudente et axée sur les besoins afin de garantir que nous fournissons les solutions les plus efficaces.

Comme toujours, nous continuons de surveiller la rétroaction et de répondre aux nouveaux besoins, en favorisant un environnement accessible qui soutient les capacités et les expériences diversifiées de notre équipe.



# → COMMUNICATIONS HORS TIC

Conformément aux lignes directrices de la LCA et à notre engagement en faveur de l'accessibilité des communications, nous avons réalisé des progrès considérables en ce qui concerne nos initiatives de communications hors TIC. Cette année, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité des systèmes en ligne et des réunions hybrides. Nos mises à jour et nos efforts continus sont indiqués ci-dessous.



## Systeme en ligne

Afin de garantir que nos communications numériques respectent les normes d'accessibilité, nous avons apporté de nouvelles améliorations à notre contenu et à nos processus.

**Pratique exemplaire en matière d'accessibilité dans Mailchimp :** Notre équipe du numérique a modifié tous les modèles actuels dans Mailchimp afin qu'ils respectent les exigences en matière d'accessibilité, conformément aux lignes directrices de la LCA. Nous avons aussi élaboré un document d'une page renfermant des pratiques exemplaires destinées aux utilisateurs de Mailchimp et nous prévoyons d'offrir une courte formation sur ce sujet d'ici la fin de 2024.

**Accessibilité vidéo et audio sur Exploration DC :** Nous élargissons activement notre utilisation des formats vidéo et audio dans notre contenu intranet afin de réduire la dépendance au texte, créant ainsi une expérience plus accessible pour les personnes qui tirent parti des formats non textuels. Cela comprend l'enregistrement de toutes les séances de formation pour les téléverser sur Exploration DC, ainsi que des efforts continus pour mettre à jour le contenu et s'assurer qu'il répond aux normes d'accessibilité.

## Réunions hybrides

En collaboration avec des consultants externes, nous avons lancé en octobre 2024 un groupe de travail sur les réunions qui se concentre sur l'efficacité globale de nos pratiques en matière de réunions. Le groupe de travail, qui est actuellement à l'étape de la collecte d'information, a pour mission de déterminer les pratiques exemplaires et les améliorations potentielles en matière d'accessibilité des réunions. Les résultats de cette initiative seront intégrés dans de nouvelles lignes directrices pour les réunions et dans des modules de formation destinés à l'ensemble du personnel, afin de garantir l'inclusivité et l'accessibilité de notre environnement de réunion hybride pour l'ensemble des personnes participantes.

Nous continuons à proposer des options de réunions hybrides pour presque toutes les réunions, ce qui permet aux membres du personnel de participer en personne, en ligne ou de manière asynchrone grâce aux enregistrements de réunions. Cette approche permet d'élargir l'engagement et l'accessibilité, en s'adaptant à des besoins et des calendriers variés.

En outre, nous avons amélioré l'accessibilité en utilisant activement les fonctions d'enregistrement et de sous-titrage de Microsoft Teams et Zoom, qui fournissent du sous-titrage en direct et des notes de réunion. Nous pouvons ainsi garantir que l'ensemble du personnel, y compris les personnes ayant des handicaps sensoriels, bénéficie d'un accès égal au contenu essentiel des réunions. Ces caractéristiques reflètent notre engagement permanent en faveur d'un lieu de travail accessible et inclusif.

Grâce à ces initiatives, nous réaffirmons notre détermination à faire progresser l'accessibilité conformément aux exigences de la LCA, en créant un environnement de réunion pleinement inclusif et adaptable aux divers besoins de notre personnel.





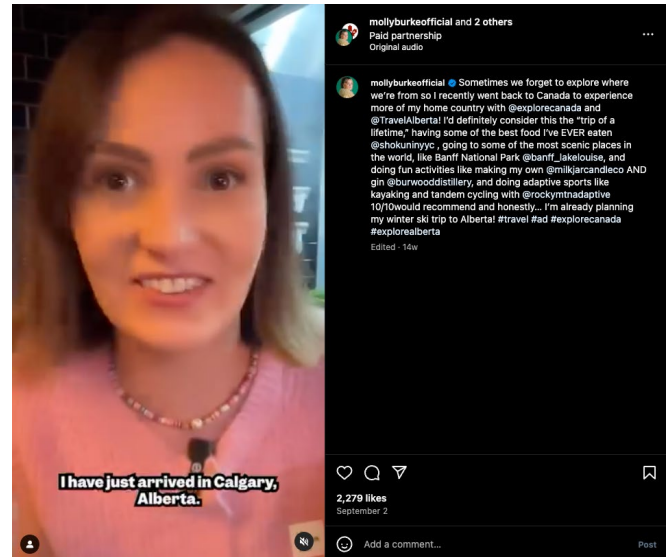
## Voir le voyage à travers un nouvel objectif : notre collaboration avec Molly Burke

Cet été, nous avons eu le privilège de travailler avec Molly Burke, une influenceuse née au Canada qui est devenue aveugle à l'âge de 14 ans. Son parcours unique nous a permis de comprendre les voyages sous un nouvel éclairage. Nous avons fait équipe avec elle et Travel Alberta pour créer du contenu sur les médias sociaux qui mettait en valeur les expériences touristiques accessibles à Calgary, à Canmore et à Banff.

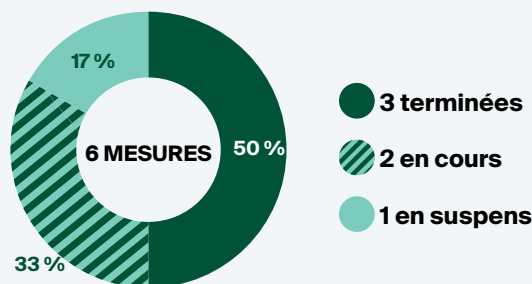
Nos partenaires de l'Alberta se sont surpassés pour créer un itinéraire qui solliciterait les autres sens de Molly et qui montrerait que les voyages ont plus à offrir que de beaux paysages. Molly a créé sa propre chandelle parfumée chez Milk Jar Candle, a dégusté des gins à la distillerie Burwood et a même pratiqué des sports adaptés comme le kayak et le tandem. Chaque expérience a été soigneusement choisie pour lui permettre de découvrir pleinement la beauté et les aventures légendaires de l'Alberta.

L'un des moments les plus émouvants du voyage s'est produit lorsque Molly a décrit son impression des Rocheuses. Même si elle ne pouvait pas voir leurs pics emblématiques, elle a affirmé pouvoir « sentir l'immensité » du paysage. Ce moment puissant nous a rappelé que le voyage, c'est bien plus que ce que l'on voit, c'est ce que l'on ressent, ce que l'on goûte, ce que l'on entend et ce que l'on vit à tous égards.

En plus de mettre en valeur l'importance des voyages accessibles, cette collaboration a également incité notre équipe à trouver des façons créatives de rendre les destinations accessibles pour tout le monde. L'influence de Molly ne se limite pas aux médias sociaux; elle nous a permis de repenser la façon dont les voyages peuvent être perçus par différents sens, pour faire du tourisme un secteur encore plus ouvert et enrichissant.



# → APPROVISIONNEMENT EN BIENS, EN SERVICES ET EN INSTALLATIONS



## Approvisionnement

Nous affichons toujours la même détermination à soutenir l'accessibilité de nos processus d'approvisionnement en collaborant étroitement avec AchatsCanada et en menant des initiatives internes.

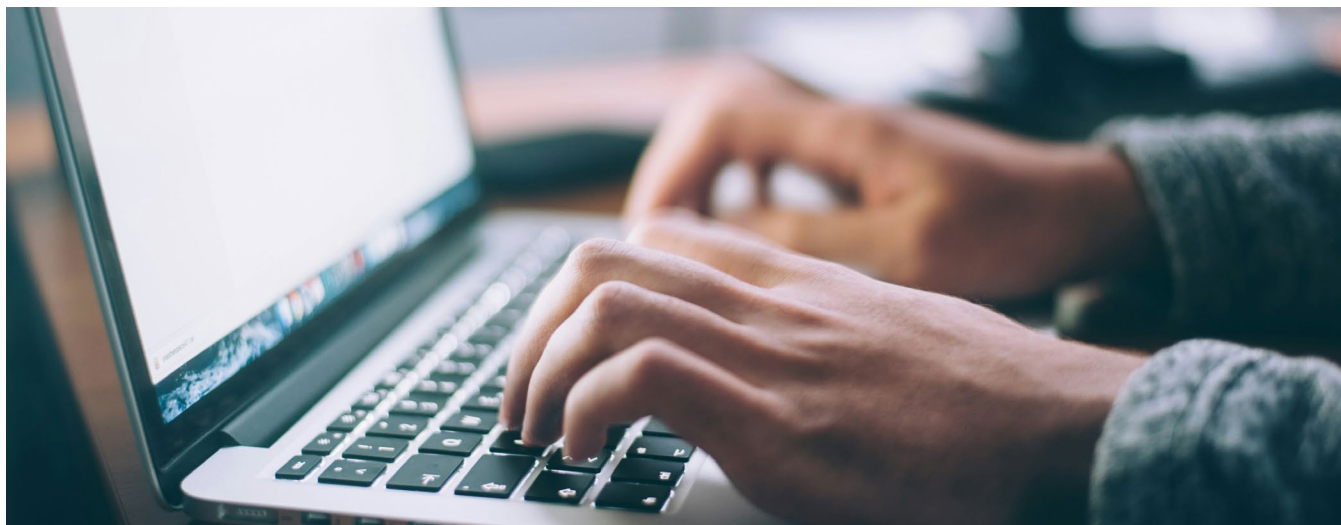
**Demandes de propositions pour l'approvisionnement accessibles sur AchatsCanada :** Conformément aux directives du gouvernement, nous publions nos demandes de propositions sur AchatsCanada. Toutefois, au moment de rédiger le présent rapport, AchatsCanada n'offrait pas d'options d'accessibilité intégrées, comme le braille ou le texte électronique sur disque compact, pour garantir l'inclusion des personnes en situation de handicap. Face à cette limitation, nous avons contacté l'équipe de soutien d'AchatsCanada pour nous enquérir de tout plan visant à incorporer des fonctionnalités d'accessibilité dans sa plateforme. Nous maintenons notre engagement à ce que tout le contenu que nous fournissons à AchatsCanada, y compris les demandes de propositions et les documents à l'appui, soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1.

## Catalogue en ligne de l'équipement d'accessibilité :

Pour répondre aux besoins variés de notre personnel, nous sommes à élaborer un catalogue en ligne recensant l'équipement d'accessibilité offert gratuitement au personnel, comme les dispositifs ergonomiques et les appareils d'assistance. Au cours de la première phase, nous avons réalisé une ébauche de catalogue, que nous avons soumise à l'équipe des RH afin de recueillir des commentaires sur son contenu et sa facilité d'utilisation. Lorsqu'elle sera prête, cette ressource permettra aux membres du personnel de sélectionner et de demander facilement des équipements adaptés à leurs besoins précis en matière d'accessibilité, favorisant ainsi un milieu de travail inclusif.

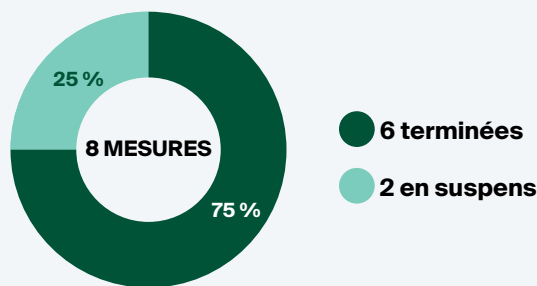
Ces mesures reflètent notre volonté d'assurer l'accessibilité en matière d'approvisionnement, en veillant à ce que nos processus et nos ressources répondent aux besoins diversifiés de notre personnel et de nos participants externes.

Photo : Glenn Carstens-Peters sur Unsplash





# → CONCEPTION ET PRESTATION DES PROGRAMMES ET DES SERVICES



## Produits, services et événements

Dans le cadre de notre engagement à l'égard de l'accessibilité, nous avons fait des progrès considérables pour améliorer l'inclusivité de nos produits, services et événements, avec des réalisations précises alignées sur nos grands objectifs d'accessibilité pour 2025.

**Élaboration de normes d'accessibilité pour les événements de DC :** Au troisième trimestre de 2024, nous avons mandaté un consultant en accessibilité pour nous aider à créer des normes d'accessibilité rigoureuses pour nos événements. La proposition décrit des mesures concrètes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et veiller à ce que toutes les normes soient fondées sur des mesures factuelles, la législation fédérale et provinciale, les WCAG et les principes d'intégration dès la conception. Les normes d'accessibilité, dont la fin de l'élaboration est prévue pour 2025, devraient garantir la conformité de l'ensemble de nos événements et réunions aux exigences d'inclusion.

En outre, notre réunion semestrielle Étoile du Nord, qui s'est tenue dans les Territoires du Nord-Ouest, nous a permis de mettre en œuvre des initiatives importantes en matière d'accessibilité et d'inclusion. Cet événement a mis en lumière notre détermination à créer des expériences accueillantes et accessibles, et à améliorer l'accessibilité des rassemblements que nous organisons.





## Accessibilité dans les petites destinations touristiques : leçons tirées de l'événement à Yellowknife

**La réunion Étoile du Nord rassemble les PDG et les chefs du marketing des organismes de marketing provinciaux (OMP)**, des organismes de marketing de destination et des partenaires nationaux importants pour discuter des questions qui touchent l'industrie canadienne du tourisme et explorer des solutions collaboratives en tant qu'Équipe Canada. Comme cette réunion a lieu deux fois par an à différents endroits, elle permet également de découvrir une variété de destinations touristiques de partout au pays.

La ville de Yellowknife, dans les Territoires du Nord-Ouest, a été choisie comme destination hôte de la réunion qui s'est déroulée au printemps 2024. Les personnes participantes se sont montrées enthousiastes à l'idée de visiter cet endroit unique, et nombre d'entre elles ont choisi de prolonger leur séjour et de participer à un programme conçu par Northwest Territories Tourism (NWTT) et offrant une variété d'activités optionnelles.

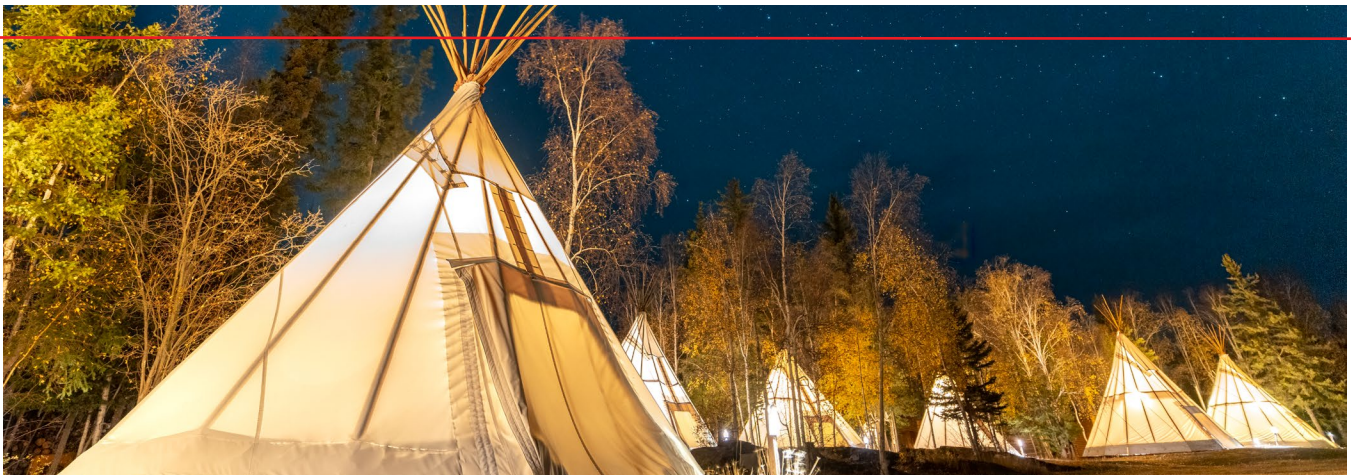
Avant la réunion, la PDG nouvellement nommée de l'un des OMP a révélé qu'elle se déplaçait en fauteuil roulant électrique et qu'elle aurait besoin de mesures d'adaptation. Nous avons veillé à bien comprendre ses besoins pour qu'elle puisse participer pleinement à l'ensemble du programme, y compris aux activités se déroulant après la réunion.

Après avoir discuté avec la personne concernée, notre équipe et celle de NWTT ont revu le programme afin d'évaluer l'accessibilité de chaque lieu et de chaque activité.

Une coordination avec les fournisseurs locaux a permis de confirmer que les activités prévues pouvaient accueillir le fauteuil roulant électrique grâce à des rampes ou à des aménagements adaptés. Compte tenu de la taille réduite de Yellowknife et de son infrastructure d'accessibilité plus limitée que celle des grands centres urbains, certains ajustements ont été nécessaires. De plus, NWTT a loué un véhicule accessible pour la semaine en raison de la disponibilité limitée des taxis et des autocars accessibles en ville. Ces efforts ont permis à la personne de participer confortablement et pleinement à tous les aspects de la réunion et des activités suivant la réunion.

Cette expérience nous a permis de comprendre les éléments dont nous devons tenir compte lorsque nous travaillons avec des partenaires locaux pour nous assurer que tous les besoins des personnes participantes sont pris en considération lors du choix de la destination, des lieux et des activités.

En outre, l'expérience a mis en évidence le fait que les destinations plus petites et plus éloignées entraînent souvent des défis particuliers en matière d'accessibilité et que des améliorations peuvent être apportées aux infrastructures et à l'offre de services. Tout au long de ce processus, l'équipe de NWTT a acquis des connaissances précieuses sur l'accessibilité de sa destination et est désormais mieux placée pour plaider en faveur d'une meilleure accessibilité, ce qui lui permettra de faire de sa destination un endroit plus inclusif pour tout le monde.





**Test d'accessibilité du site Web :** Conformément à notre objectif de fournir des expériences numériques accessibles, nous avons effectué des tests d'accessibilité de notre site Web au premier trimestre de 2024. Nous avons notamment testé manuellement les lecteurs d'écran et la navigation par onglets. En 2025, nous prévoyons d'embaucher un fournisseur de services capable de réaliser des tests d'accessibilité approfondis avec des utilisateurs réels ayant divers handicaps. Cette prochaine étape nous permettra de recueillir des commentaires utiles et d'optimiser notre nouveau site Web pour consommateurs afin qu'il soit accessible à tous les utilisateurs, peu importe leurs capacités.

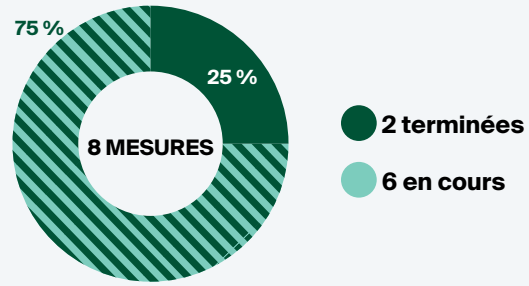
**Formation sur l'accessibilité de la prestation des programmes et des services :** En octobre 2024, nous avons organisé deux séances de formation visant à renforcer la sensibilisation et les capacités en matière d'accessibilité de la prestation des programmes et des services. La première séance, « Aucune raison de s'excuser – La diversité des handicaps », expliquait de façon détaillée la diversité des handicaps pour conscientiser le personnel à cette réalité. La deuxième séance, « Gestion des mesures d'adaptation », a été créée spécifiquement pour les gestionnaires. Elle vient compléter notre nouvelle politique sur les mesures d'adaptation, et présente aux gestionnaires des pratiques exemplaires pour soutenir les personnes ayant des besoins divers et leur offrir des mesures d'adaptation.

Comme le montrent ces initiatives, nous nous efforçons de créer des produits, des services et des événements accessibles et inclusifs pour offrir une expérience positive à l'ensemble de nos intervenants et nous conformer aux normes élevées énoncées dans nos objectifs d'accessibilité pour 2025.

Photo : Christin Hume sur Unsplash



# → TRANSPORT



Conformément à nos objectifs d'accessibilité pour 2025, nous mettons en œuvre une série d'initiatives visant à améliorer les transports et l'accès aux sites pour tous nos événements. Nous nous assurons que les files d'attente sont suffisamment larges pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un déambulateur, en mettant en pratique la formation que l'équipe des Événements d'affaires a reçue sur la conception d'événements accessibles. En outre, nous collaborons avec un consultant en accessibilité pour examiner les options disponibles et établir une liste exhaustive des services de transport en commun et de taxis accessibles. De l'affichage bien lisible et de couleur contrastante sera également installé sur place pour faciliter la navigation et s'assurer que les salles de réunion et les salles de bain sont facilement identifiables. Nous sommes en bonne voie d'atteindre ces objectifs d'ici le troisième trimestre de 2025.

Nous avons mis à jour notre politique sur les dépenses de voyages, d'accueil, de conférences et d'événements (DVACE) pour qu'elle reflète notre engagement envers l'accessibilité, la durabilité et le bien-être des voyageurs. Fidèles à notre objectif de créer un environnement de travail plus accessible, ces mises à jour incluent des considérations précises pour les membres du personnel vivant avec un handicap, qui peuvent avoir besoin de mesures d'adaptation pour leur santé et leur confort pendant les voyages d'affaires. Par exemple, pour répondre aux besoins des personnes pour qui il est plus

facile de conduire leur propre véhicule que d'utiliser un véhicule de location, nous avons retiré les limitations antérieures concernant l'utilisation de véhicules privés pendant les voyages d'affaires, à condition que cette utilisation soit conforme aux normes d'optimisation des ressources et aux exigences en matière de sécurité. Cette mise à jour garantit à la fois la flexibilité et la sécurité des voyages.

De plus, les normes de transport aérien de la nouvelle politique sur les DVACE mettent l'accent sur la santé et le bien-être en autorisant les voyages en classe économique supérieure ou en classe affaires pour les vols intercontinentaux lorsqu'il n'est pas possible pour les voyageurs de prévoir suffisamment de temps de repos avant les événements. Ce changement vise à aider les personnes vivant avec un handicap physique ou non visible qui peuvent avoir besoin de plus de confort lors des longs voyages. Cette politique soutient notre attachement à la durabilité en valorisant les options écoresponsables, comme les vols directs et les voyages en classe économique lorsque cela est possible, tout en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité. Ces mises à jour reflètent notre volonté de créer un milieu à la fois inclusif et respectueux des besoins de chacun. La politique sur les DVACE fait actuellement l'objet d'une dernière révision. Elle sera soumise à notre conseil d'administration en décembre 2024, puis entrera en vigueur en 2025.



# → CONSULTATION

## **Accessible Employers**

Nous participons régulièrement à des appels de suivi avec Accessible Employers pour discuter des progrès et obtenir des conseils et des recommandations sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Nous leur transmettons également les versions préliminaires de nos plans d'accessibilité et de nos rapports d'étape afin de solliciter leurs commentaires. Par l'entremise du Presidents Group, nous participons aussi à des activités d'apprentissage (discussions, visites de sites, ateliers et événements) offertes par sa communauté de praticiens. En plus d'être membre du Presidents Group, notre PDG, Marsha Walden, siège au comité consultatif de l'entreprise.

## **Personnel de Destination Canada**

Le comité d'accessibilité et le groupe des porte-étendards DEI de Destination Canada se réunissent sur une base mensuelle pour faire le point sur les progrès des diverses mesures en cours et discuter des possibilités d'amélioration. Pour veiller à ce que l'ensemble du personnel de Destination Canada ait l'occasion de se prononcer sur les questions d'accessibilité, nous avons fait circuler la version préliminaire du rapport d'étape pour recueillir des commentaires, comme nous l'avons fait pour le plan initial. Beaucoup de membres du personnel se désignent comme ayant un handicap, et c'est surtout à ces personnes que nous voulions donner l'occasion d'exprimer leur opinion, directement ou de manière anonyme. La rétroaction obtenue a été examinée et prise en compte dans la version définitive. Merci, pour leur expertise et leur soutien, à toutes les personnes et à tous les groupes qui ont pris le temps de lire le document et de fournir leurs commentaires. Nous continuons de garder l'esprit ouvert pour en apprendre davantage et rendre l'organisme pleinement accessible.

## **INNOVA Accessibility Consulting**

Au milieu de 2024, nous avons commencé à travailler avec INNOVA Accessibility Consulting pour renforcer nos programmes et initiatives d'accessibilité. INNOVA a apporté un soutien essentiel à l'élaboration de notre nouvelle politique sur les mesures d'adaptation, en veillant à ce qu'elle soit solide, pratique et conforme aux pratiques exemplaires du domaine. Elle a également organisé des séances de formation très intéressantes, y compris « Gestion des mesures d'adaptation » et « Aucune raison de s'excuser – La diversité des handicaps ». En plus de ces contributions, INNOVA a examiné le présent rapport et a fourni des commentaires qui ont été incorporés dans sa version définitive. L'entreprise a également aidé nos équipes internes à élaborer des stratégies d'intégration de l'accessibilité dans les processus et programmes de nos environnements de travail. Ce partenariat d'une valeur inestimable nous rapproche de nos objectifs en matière d'accessibilité.

## **Spectrum Ability**

Nous avons d'abord fait appel à Spectrum Ability pour réaliser une évaluation de l'accessibilité de notre bureau de Vancouver en 2021. Son évaluation exhaustive a révélé des informations précieuses qui nous ont permis d'apporter d'autres améliorations à nos mesures d'accessibilité. Comme nous nous apprêtons à déménager dans de nouveaux locaux, nous avons invité Spectrum Ability à effectuer une nouvelle évaluation pour vérifier que le nouvel environnement répond à nos normes d'accessibilité. Son expertise permettra d'orienter la conception d'un milieu de travail inclusif qui répondra aux besoins diversifiés de notre équipe. De plus, Spectrum Ability a examiné le présent rapport et a fourni des commentaires détaillés qui ont été incorporés dans sa version définitive. Les conseils fournis nous ont permis d'affiner notre approche et de nous assurer que le rapport reflète fidèlement nos progrès et s'aligne sur les pratiques exemplaires du domaine de l'accessibilité. L'expertise de Spectrum Ability demeure la pierre angulaire de notre intention de créer un lieu de travail inclusif.




# → PROCESSUS DE RÉTROACTION

Nous vous encourageons à nous envoyer toute rétroaction constructive susceptible de nous aider à rendre Destination Canada plus accessible.

Si vous souhaitez nous transmettre vos commentaires sur le Plan d'accessibilité ou tout rapport d'étape subséquent, veuillez communiquer avec Whitney Friesen, conseillère principale en gestion des talents, par l'un des moyens suivants :

 **Courriel :** [accessible@destinationcanada.com](mailto:accessible@destinationcanada.com);

 **Téléphone :** 604-638-8356;

 **Courrier :** 1045, rue Howe, bureau 700,  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6Z 2A9;

 **Rétroaction anonyme :**  
<https://forms.office.com/r/p2MA6YzBwa>.

Nous accuserons réception de tous les commentaires dans les 15 jours ouvrables. Les réponses seront envoyées par le même moyen de communication que les commentaires. Les commentaires anonymes ne feront pas l'objet d'un accusé de réception autre que le message standard généré par le système.

Les commentaires seront examinés par le comité d'accessibilité de DC lors de la rédaction des rapports d'étape et dans le cadre des révisions du Plan. Les rapports d'étape indiqueront la quantité de commentaires reçus, leur nature et les mesures envisagées pour y répondre. L'accusé de réception indiquera la date prévue du prochain rapport ou de la prochaine révision.

Tous les commentaires seront conservés pendant sept ans en format électronique sur un disque dur sécurisé ou en format papier dans un classeur verrouillé des RH. Les commentaires reçus par téléphone seront enregistrés (avec le consentement de la personne) ou transcrits.

Pour demander un exemplaire du Plan d'accessibilité dans un format différent, communiquez avec Whitney Friesen, conseillère principale en gestion de talents (coordonnées ci-dessus). Les délais suivants s'appliqueront :

- Format imprimé, en gros caractères ou électronique : 15 jours (environ deux semaines) après la réception de la demande.
- Format en braille ou audio : 45 jours (environ un mois et demi) après la réception de la demande.

## Rétroaction reçue en 2024

En 2024, nous avons reçu six (6) courriels envoyés à la boîte de réception [accessible@destinationcanada.com](mailto:accessible@destinationcanada.com). Nous avons répondu à tous les courriels dans les délais indiqués ci-dessus. Voici les questions traitées :

- Demande de mesure d'adaptation dans le cadre d'un processus d'entrevue (plus de temps accordé à la personne pour la partie technique)
- Demande d'examen manuel des candidatures soumises pour les offres d'emploi (personne ayant de la difficulté à traiter les candidatures en ligne)
- Demande de recherche de la National Tourism Development Authority of Ireland
- Problèmes techniques sur le site Web (caractères ne s'affichant pas correctement en français et liens inactifs) x 2
- Commentaires positifs sur notre site Web accessible

En 2024, nous n'avons reçu aucun commentaire après avoir envoyé un lien vers notre formulaire de rétroaction anonyme.

# → FORMATION CONTINUE ET PERFECTIONNEMENT

Notre comité d'accessibilité et d'autres membres du personnel de Destination Canada participent à diverses activités de formation et de perfectionnement professionnel sur l'accessibilité de manière pertinente pour leur domaine respectif. Parmi les sujets abordés, citons :

- la DEI et les préjugés inconscients;
- le Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap;
- le comment et le pourquoi des événements accessibles : études de cas sur le terrain;
- la diversité des handicaps;
- la gestion des mesures d'adaptation.



## → ANNEXE

Nous nous engageons à toujours redoubler d'efforts afin de créer un environnement plus accessible et plus inclusif pour tout le monde. Bien que nous ayons franchi des étapes importantes, plusieurs mesures sont encore en cours, ce qui reflète la nature évolutive et dynamique de nos initiatives en matière d'accessibilité. La présente annexe donne un aperçu des mesures dont la mise en œuvre n'est pas terminée et souligne notre volonté à progresser. Notre objectif est de veiller à ce que chaque aspect de l'accessibilité reçoive l'attention qu'il mérite, et nous avons hâte de présenter les progrès réalisés par rapport aux initiatives suivantes en 2025.

- Examiner les normes d'accessibilité relatives aux événements de DC
- Créer une liste de vérification des critères d'accessibilité pour les événements
- Tester les sites Web avec des personnes aux handicaps variés
- Vérifier que les campagnes de marketing sont inclusives et créer des lignes directrices en la matière
- Fournir des sous-titres et des transcriptions pour le contenu produit par DC
- Prévoir une formation sur les entrevues pour les gestionnaires ne faisant pas partie des RH
- Collaborer avec le comité de DEI sur les mesures à prendre
- Offrir la possibilité de visiter les bureaux de façon virtuelle pour déterminer les zones où des mesures d'adaptation pourraient être nécessaires
- Explorer de nouveaux moyens de faire des entrevues, comme par vidéo enregistrée
- Utiliser un langage simple dans les offres d'emploi
- Distinguer clairement les qualifications nécessaires des simples atouts
- Faire appel à des organisations ayant des babillards d'offres d'emploi destinés aux personnes en situation de handicap
- S'assurer que l'on peut ajouter des fichiers audio à la page de carrières
- Créer des pratiques exemplaires pour l'accessibilité des bulletins d'information
- S'assurer que les guides intranet sont accessibles en versions vidéo et audio
- Étudier la possibilité de rendre les documents d'approvisionnement accessibles en braille ou en texte électronique sur disque compact
- Créer un catalogue en ligne de l'équipement d'accessibilité
- Veiller à ce que les files d'attente soient suffisamment larges pour les personnes utilisant une aide à la locomotion
- Fournir une liste exhaustive des options de transport près de l'événement
- Examiner l'accessibilité des événements de DC
- Mettre en place de l'affichage bien lisible sur place
- Éliminer la limite de 300 km pour l'utilisation des véhicules personnels
- Examiner les mesures d'adaptation relatives au transport aérien pour les personnes en situation de handicap