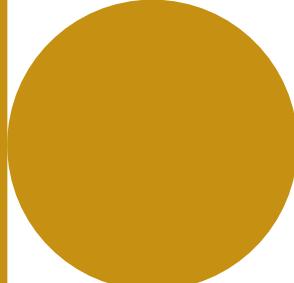
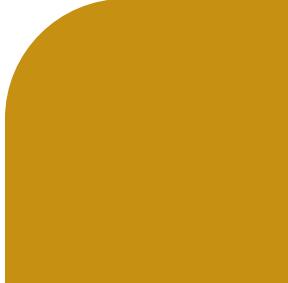
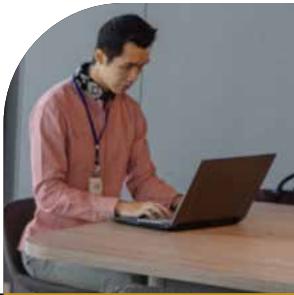




# PLAN D'ACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

2026-2028



# TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>05</b>
<b>2</b>	<b>GÉNÉRALITÉS .....</b>	<b>06</b>
<b>3</b>	<b>RAPPORT SUR NOS PROGRÈS .....</b>	<b>09</b>
<b>4</b>	<b>CONSULTATIONS .....</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>DOMAINES PRIORITAIRES VISÉS PAR LA LOI .....</b>	<b>11</b>
<b>6</b>	<b>PROCESSUS DE RÉTROACTION DE LA MONNAIE .....</b>	<b>26</b>
<b>7</b>	<b>MOT DE LA FIN .....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>GLOSSAIRE .....</b>	<b>27</b>







La vision de la Monnaie royale canadienne  
consiste à devenir l'un des meilleurs  
établissements de monnayage au monde.

## 1

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

À la Monnaie royale canadienne, l'accessibilité n'est pas qu'une question de conformité. Il s'agit de créer un environnement inclusif dans lequel chaque personne peut s'épanouir. C'est avec fierté que je vous présente notre Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028.

Il repose sur les progrès accomplis et présente les prochaines étapes à entreprendre pour réduire les obstacles auxquels sont confrontés les membres du personnel, la clientèle et les visiteurs et visiteuses.

Nous avons fait d'importants progrès depuis le lancement de notre premier Plan d'action sur l'accessibilité en 2022. Voici certaines des étapes marquantes de notre parcours jusqu'à présent :

- Ajout d'éléments en braille et de repères tactiles dans nos installations et sur nos produits
- Révision des pratiques d'embauche pour favoriser l'inclusion et l'accessibilité
- Consultation avec des personnes handicapées et des organisations qui les représentent afin de recueillir de précieux commentaires
- Mise en œuvre de visites guidées accessibles aux installations d'Ottawa et de Winnipeg, comprenant des repères tactiles et des services d'interprétation en langue des signes sur demande

Ces réussites reflètent l'écoute des commentaires reçus, les enseignements tirés des expériences vécues par les personnes handicapées et la collaboration entre les différents services pour instaurer des changements significatifs. Nous savons toutefois qu'il reste encore beaucoup à accomplir.

En poursuivant notre démarche, nous porterons notre attention sur les obstacles qui persistent. Nous procéderons, entre autres, à l'amélioration des mesures d'adaptation en milieu de travail, à la création d'espaces et de services accessibles et à l'optimisation des méthodes de collecte de rétroaction et de l'utilisation de cette rétroaction. Nous allons également accroître les possibilités de formation sur l'accessibilité pour les membres du personnel afin que l'inclusion fasse partie intégrante de tout ce que nous faisons.

Merci à toutes les personnes qui ont aidé à concrétiser ce plan. Vos voix ont contribué à définir notre vision et continueront d'orienter notre démarche pour devenir une organisation exempte d'obstacles. Ensemble, nous faisons de l'accessibilité un pilier de nos activités.



Cordialement,  
**MARIE LEMAY, PRÉSIDENTE  
DE LA MONNAIE ROYALE CANADIENNE**

# 2 GÉNÉRALITÉS

## 2.1 | RÉSUMÉ

Le Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028 reflète l'engagement de la Monnaie royale canadienne à créer une organisation exempte d'obstacles. S'inspirant des principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et tenant compte des expériences vécues des personnes handicapées, ce plan précise les mesures prévues pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles au cours des trois prochaines années.

S'appuyant sur les progrès réalisés dans le cadre du [Plan d'action sur l'accessibilité 2023-2025](#), le présent plan vise huit domaines clés, y compris les sept domaines prioritaires de la LCA :



Nous avons également intégré un autre domaine prioritaire : la gouvernance. L'inclusion de ce domaine illustre l'engagement de la Monnaie à renforcer la collaboration interfonctionnelle et à faire de l'accessibilité un élément central de la prise de décisions à tous les niveaux de l'organisation.

Ce Plan d'action sur l'accessibilité est en phase avec l'objectif de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* de parvenir à un Canada sans obstacle d'ici 2040 et intègre l'accessibilité dans tous les aspects des activités de la Monnaie. Cela profite aux membres du personnel, à la clientèle et aux communautés que la Monnaie sert.

Fruit de consultations approfondies avec les membres du personnel, les parties prenantes et les personnes handicapées, le plan privilégie la collaboration, la transparence et la responsabilité. Des mises à jour annuelles permettront de mesurer les progrès réalisés et d'adapter les mesures en fonction des commentaires reçus.

L'accessibilité fait également partie de l'engagement de la Monnaie envers la durabilité. Elle est intégrée dans la conception des espaces, la prestation des services et la prise de décisions. La Monnaie reconnaît que l'accessibilité est influencée par d'autres facteurs, tels que la race, le genre et le revenu. Elle s'engage à faire de l'organisation un milieu plus inclusif pour chaque personne.

En privilégiant l'écoute, l'apprentissage et la collaboration, la Monnaie aspire à offrir des services et des expériences accessibles, équitables et empreints de respect à chaque personne.

# 2

## 2.2 | À PROPOS DE LA MONNAIE ROYALE CANADIENNE

La Monnaie royale canadienne (la Monnaie) est une société d'État fédérale qui relève du Parlement par l'entremise du ministre des Finances. Elle compte environ 1100 membres dans son personnel. La Monnaie a été nommée l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale chaque année depuis 2021.

La Monnaie exerce ses activités depuis ses installations à Ottawa, en Ontario, et à Winnipeg, au Manitoba. Elle produit toutes les pièces de circulation canadiennes et gère l'approvisionnement en pièces pour l'ensemble du pays. Elle propose également une grande variété de services et de produits spécialisés pour sa clientèle au Canada et à l'étranger, notamment :



**Produits d'investissement et services d'affinage :**  
production de produits d'investissement en or et en argent reconnus mondialement, dont les pièces Feuille d'érable en or et en argent.



**Monnayage sur mesure et médailles :**  
conception et production de médailles, de médallons et de monnaie personnalisée.



**Solutions de monnayage mondiales :**  
production de pièces de monnaie pour plus de 80 pays grâce à des solutions sécurisées et novatrices.



**Produits de vente et pièces de collection :**  
vente de pièces de collection et de produits numismatiques mettant en valeur le patrimoine et la culture du Canada.

Régie par la *Loi sur la Monnaie royale canadienne*, la Monnaie s'engage à mettre en place des pratiques éthiques, inclusives et durables. L'accessibilité est au cœur des interactions de la Monnaie avec le public, de la prestation de ses services et de l'accompagnement de son personnel.

## 2.3 | ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité fait partie intégrante des activités quotidiennes de la Monnaie. Cette dernière maintient ainsi son engagement envers l'inclusion en éliminant les obstacles et en améliorant l'accessibilité pour sa clientèle et son personnel de façon continue.

La Monnaie continuera ainsi à recueillir les avis de son personnel talentueux et du public par le biais d'un processus de rétroaction officiel. Grâce à une collaboration soutenue envers son engagement, la Monnaie contribuera à renforcer une image positive des handicaps, à impliquer les personnes handicapées dans la prise de décisions, à améliorer l'accessibilité à ses installations et à offrir des expériences pour la clientèle et le personnel qui soient dignes, justes et respectueuses.

# 2

## 2.4 | COORDONNÉES DE LA PERSONNE-RESSOURCE

La Monnaie est déterminée à créer un environnement inclusif en fournissant des installations, des programmes et des services accessibles. Grâce à la collaboration et à des consultations fructueuses, la Monnaie a élaboré le Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028 afin d'illustrer cet engagement.

Les commentaires reçus aident grandement la Monnaie à évaluer les progrès accomplis, à mesurer les réalisations et à orienter les améliorations à venir.

Si vous avez des commentaires sur l'accessibilité à la Monnaie ou si vous avez besoin d'une copie du Plan d'action sur l'accessibilité ou de la description de notre processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec nous par l'un des moyens ci-dessous :

---

### COORDONNÉES

#### COURRIER :

Directeur, Affaires publiques, Relations gouvernementales et Mobilisation des intervenants

MONNAIE ROYALE CANADIENNE  
320, PROMENADE SUSSEX  
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0G8

TÉLÉPHONE : 1-800-267-1871

COURRIEL : [relationsmedias@monnaie.ca](mailto:relationsmedias@monnaie.ca)

---

### DEMANDE DU DOCUMENT DANS D'AUTRES FORMATS

Nous tenons à ce que ce Plan d'action sur l'accessibilité soit accessible dans des formats conformes à vos besoins. Vous pouvez obtenir une copie du document dans d'autres formats, notamment :



Dans une police de grande taille



En braille



En fichier audio MP3



En formats électroniques

Pour demander une copie du document dans un autre format, veuillez nous contacter par l'un des moyens mentionnés ci-dessus. Nous fournirons gratuitement la copie du document dans un autre format aussi rapidement que possible.

# 3

## RAPPORT SUR NOS PROGRÈS

Depuis la publication du premier Plan d'action sur l'accessibilité en 2022, la Monnaie s'est employée à réduire les obstacles et à intégrer pleinement l'accessibilité dans ses activités.

Pour un aperçu détaillé des progrès réalisés en 2025, y compris les mesures mises en œuvre et les engagements en cours, veuillez consulter le Rapport d'étape de 2025. Vous pouvez aussi consulter les rapports d'étape des années précédentes en cliquant sur les liens suivants :



**Rapport d'étape de 2023**



**Rapport d'étape de 2024**



**Rapport d'étape de 2025**

À l'approche du cycle de planification 2026-2028, la Monnaie souhaite mettre à profit les enseignements tirés et continuer d'orienter ses activités en fonction des besoins et des attentes des personnes handicapées. En s'inspirant de leurs expériences vécues, elle s'efforce de prendre des mesures qui ciblent les obstacles réels et exploitent des possibilités concrètes. La Monnaie demeure déterminée à offrir une organisation et un milieu de travail inclusifs, équitables et accessibles à chaque personne.



# 4 CONSULTATIONS

La Monnaie a réalisé une évaluation exhaustive de l'accessibilité, y compris un examen détaillé des politiques, des processus et des pratiques internes. Des entretiens ont également été menés auprès de membres du personnel occupant divers postes afin de recueillir des informations liées aux sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Dans le cadre de l'élaboration de ce Plan d'action sur l'accessibilité, des consultations ont été tenues avec des personnes impliquées dans des initiatives d'accessibilité au sein de l'organisation et à l'extérieur, notamment des membres du personnel en situation de handicap, des alliés et alliées, des gestionnaires et d'autres parties prenantes importantes déterminées conjointement avec la Monnaie.

Le processus de consultation comprenait :

- Deux séances de discussion avec le groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité de la Monnaie
- Seize entretiens individuels avec des membres du personnel de la Monnaie occupant différents postes et appartenant à différents services
- Un examen et une analyse des commentaires externes formulés par des personnes handicapées au sujet du site Web et des emballages des produits de la Monnaie
- Une entrevue avec une partie prenante externe représentant une organisation pour les personnes sourdes ou malentendantes

Au cours des trois dernières années, la Monnaie a également collaboré avec des organisations externes afin de recueillir des commentaires et des informations, notamment :

- Groupe consultatif sur l'accessibilité
- L'équipe de conseil en accessibilité de BDO Canada s.r.l./S.E.N.C.R.L.
- Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE)
- Agence Left Turn Right Turn
- Performance Plus – Soins en Réadaptation (PPSR)
- Return On Disability Group Persons with Disabilities – D(if) Labs

Ces consultations et collaborations ont permis de cibler les obstacles et les possibilités d'amélioration dans les programmes, les services, les milieux de travail et l'expérience client de la Monnaie, et ont guidé les mesures présentées dans ce plan.

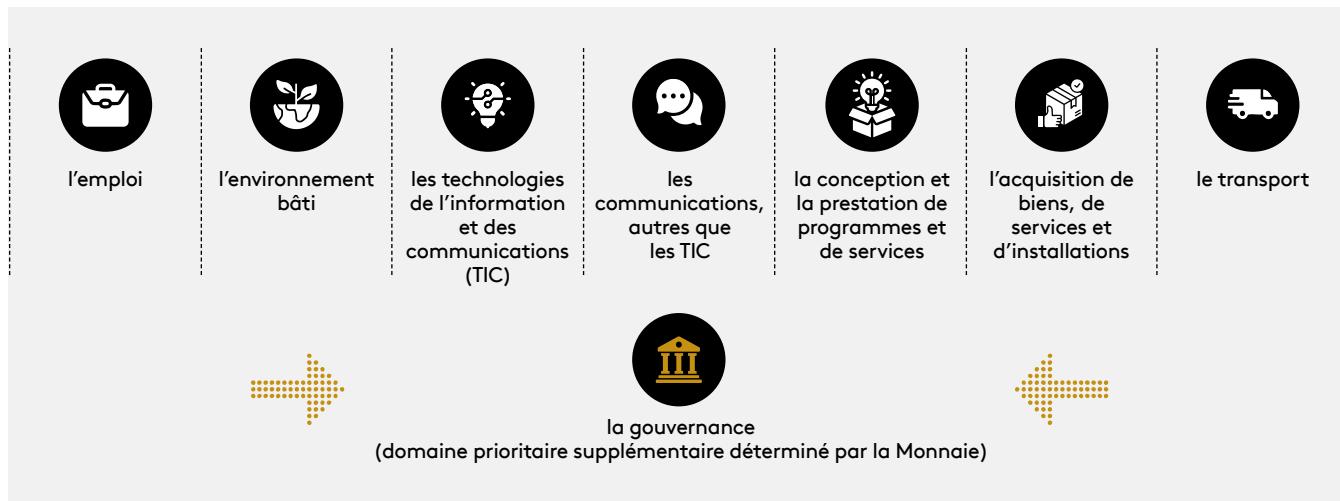


# 5

## DOMAINES PRIORITAIRES VISÉS PAR LA LOI

L'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit sept domaines prioritaires.

Les voici :



La mise en œuvre de ce Plan d'action sur l'accessibilité relève de plusieurs postes. Le directeur, Durabilité, assure la coordination des initiatives d'accessibilité dans l'ensemble des services, avec l'appui des responsables des différents services de la Monnaie qui supervisent les mesures dans leur secteur. Chaque année, les progrès sont évalués et publiés dans le cadre d'une mise à jour publique conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.



# 5

## 5.1 | L'EMPLOI

Ce domaine prioritaire concerne l'ensemble du parcours des membres du personnel à la Monnaie, de leur recrutement et du processus d'accueil et d'intégration jusqu'à leur départ de l'organisation. Il comprend des mesures de soutien, telles que des mesures d'adaptation en milieu de travail, la planification des interventions d'urgence et la gestion des congés d'invalidité de courte et de longue durée.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La Monnaie améliore son processus de recrutement en proposant des options de candidature flexibles, en encourageant les demandes de mesures d'adaptation et en réévaluant les exigences des postes pour qu'elles reflètent les besoins réels du rôle. Elle veille à ce que ces pratiques soient appliquées de manière uniforme.
- L'utilisation d'un langage inclusif contribue à ce que les offres d'emploi, les politiques et les communications soient respectueuses et accueillantes.
- Les personnes responsables du recrutement et les gestionnaires d'embauche suivent une formation sur l'équité, la diversité, l'inclusion et l'accessibilité (EDIA) et utilisent des outils visant à limiter les préjugés.
- Les mesures d'adaptation sont mises en place à toutes les étapes de l'emploi, avec l'appui d'un système centralisé et de ressources à l'intention des gestionnaires afin d'assurer une mise en œuvre rapide et efficace.
- Les partenariats avec des organismes comme Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE) et Performance Plus – Soins en Réadaptation (PPSR) permettent de faciliter l'accès à l'emploi pour les personnes handicapées.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- Certains membres du personnel, en particulier les personnes neurodivergentes ou ayant un handicap invisible, trouvent que le processus de mesures d'adaptation est obscur ou contraignant. Certains membres du personnel disent rencontrer des difficultés liées à la nécessité de divulguer les informations plusieurs fois, aux procédures inconsistentes et aux exigences importantes en matière de documents médicaux.
- Les offres d'emploi comportent certains termes inclusifs, mais pourraient être davantage accessibles. L'accès des candidats et candidates en situation de handicap peut être limité en raison de différents problèmes, tels qu'une mise en page inconsistante, une navigation au clavier limitée ou l'utilisation de modèles non standardisés.
- La Monnaie n'a pas de stratégie formelle en matière d'accessibilité à l'emploi pour orienter ses pratiques inclusives dans toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi.
- Les ressources sur l'accessibilité, notamment des directives sur les mesures d'adaptation ou sur la communication inclusive, sont diffusées sur toutes les plateformes.
- Les mesures d'adaptation prévues durant le recrutement ne sont pas toujours prises en compte lors de l'intégration. Cela peut retarder l'accès aux soutiens pour les nouvelles recrues pendant leur période d'adaptation.
- Les membres du personnel qui quittent la Monnaie n'ont pas l'occasion de fournir leurs commentaires sur l'accessibilité ou sur les mesures d'adaptation.
- La proportion de personnes handicapées au sein de la main-d'œuvre connaît une légère diminution. Cette situation met en évidence la nécessité d'intensifier les efforts de recrutement et d'adopter des pratiques d'embauche plus inclusives.

# 5

## 5.1 | L'EMPLOI

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie examinera et améliorera son processus et ses politiques en lien avec les mesures d'adaptation en milieu de travail pour les rendre compréhensibles, inclusives et conformes aux pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Cela comprend l'amélioration des directives pour les membres du personnel et les gestionnaires, et l'élimination des obstacles à l'accès aux mesures d'adaptation.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie améliorera l'accessibilité des offres d'emploi en uniformisant les modèles, en optimisant la navigation au clavier et en respectant les normes d'accessibilité. Ces améliorations permettront d'attirer un bassin de candidats et candidates plus vaste et diversifié.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie inclura des questions sur l'accessibilité dans ses processus d'intégration et de départ pour mieux comprendre l'expérience du personnel et cerner des possibilités d'amélioration.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie poursuivra ses efforts de recrutement auprès des personnes handicapées en renforçant ses partenariats avec des organisations externes et en participant à des salons de l'emploi ciblés.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie assurera une meilleure transition des mesures d'adaptation entre le recrutement et l'intégration afin que les nouvelles recrues bénéficient dès le premier jour des soutiens nécessaires.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie examinera la possibilité d'offrir des stages, des programmes de mentorat et des expériences de formation par observation pour soutenir le perfectionnement professionnel et attirer des talents diversifiés.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie s'assurera de suivre et de mettre en œuvre les recommandations du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation, une initiative fédérale visant à simplifier les processus de mesures d'adaptation et à placer les personnes handicapées au cœur des décisions.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie révisera l'emplacement et le contenu des déclarations sur l'accessibilité et l'inclusion dans les offres d'emploi et sur la page « Carrières » afin de mieux refléter son engagement envers l'équité et de rendre ces informations visibles et accueillantes pour l'ensemble des candidats et candidates.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie élaborera une stratégie formelle en matière d'accessibilité à l'emploi, avec une vision claire, des objectifs mesurables et des pratiques inclusives à toutes les étapes de l'emploi. Cette stratégie sera conforme à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et aux normes d'emploi de Normes d'accessibilité Canada.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie créera un portail intranet centralisé sur l'accessibilité, permettant aux membres du personnel et aux gestionnaires d'accéder facilement à des directives, des outils et des ressources favorisant des pratiques inclusives.

# 5

## 5.2 | L'ENVIRONNEMENT BÂTI

Ce domaine prioritaire porte sur les espaces physiques qu'utilisent les membres du personnel, la clientèle et toute autre personne lors de leurs interactions avec la Monnaie royale canadienne. Il s'agit, entre autres, des entrées, des postes de travail, des salles de réunion, de la signalisation, des toilettes et de l'éclairage, ainsi que des aménagements prévus pour un environnement de travail à domicile accessible.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La Monnaie a ajouté du braille aux plaques fixées aux portes et des audioguides dans les zones passantes pour faciliter l'accessibilité et améliorer les fonctionnalités d'orientation particulière pour les personnes malvoyantes ou aveugles.
- La mise à jour des plans d'intervention d'urgence à Ottawa et à Winnipeg est en cours pour veiller à ce que l'accessibilité soit entièrement prise en compte lors des urgences.
- La rétroaction obtenue à la suite de visites guidées indique qu'il n'y avait pas d'endroit pour s'asseoir dans le parcours de la visite d'Ottawa. Des bancs ont été installés afin de permettre aux gens de se reposer et de réduire les obstacles.
- Les membres du personnel sont invités à maintenir leur poste de travail dégagé afin d'assurer la sécurité et faciliter la circulation.
- Des espaces calmes sont mis à la disposition des membres du personnel ayant des sensibilités sensorielles.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- Les protocoles d'urgence ne prévoient pas de mesures personnalisées pour les membres du personnel et du public handicapés. Cela peut représenter des risques pour la sécurité, surtout dans un environnement de travail hybride.
- Certaines zones des installations d'Ottawa et de Winnipeg sont partiellement inaccessibles, notamment en raison d'un accès limité aux ascenseurs et de portes automatiques et de boutons-poussoirs mal positionnés.
- Il n'existe pas de processus uniforme pour consulter les personnes handicapées dans le cadre de projets de construction ou de rénovation.
- Les problèmes d'accessibilité sont signalés de manière informelle et sans méthode uniforme, ce qui entraîne des retards, un suivi limité et des incertitudes sur la manière de signaler les préoccupations.
- La Monnaie ne dispose pas de lignes directrices normalisées pour la conception accessible. En conséquence, les décisions relatives à la largeur des portes, à la signalisation, à l'éclairage et à l'aménagement du mobilier varient d'une installation à l'autre.

# 5

## 5.2 | L'ENVIRONNEMENT BÂTI

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie examinera les plans d'intervention d'urgence personnalisés pour les membres du personnel handicapés et vérifiera leur mise en place dans les deux installations. La Monnaie révisera également ses procédures afin qu'elles tiennent compte des besoins de sa clientèle.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie procédera à la vérification de l'environnement bâti des installations d'Ottawa et de Winnipeg.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie mettra en place un système centralisé et clair pour le signalement des problèmes liés à l'accessibilité et aux infrastructures dans l'ensemble de ses installations. Cela comprendra des plateformes numériques, la signalisation et des documents d'accueil et d'intégration afin que les membres du personnel connaissent la procédure à suivre pour signaler les problèmes.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie élaborera des lignes directrices internes sur l'accessibilité de l'environnement bâti conformes à la norme prévue par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* concernant l'environnement bâti et intégrant les principes de conception universels. Ces lignes directrices favoriseront une prise de décisions cohérente et inclusive dans l'ensemble des installations.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie procédera à une vérification des sorties de secours dans ses deux installations afin de repérer et de combler les lacunes en matière d'accessibilité dans les voies d'évacuation et la signalisation.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie élaborera un plan progressif visant à améliorer l'accessibilité, conforme aux exigences de préservation du patrimoine (s'il y a lieu), et entamera sa mise en œuvre. L'approche progressive se déroulera sur une période de cinq ans et dépassera le cadre du présent Plan d'action sur l'accessibilité.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie mettra en place un processus officiel garantissant l'intégration de l'accessibilité à toutes les étapes de la planification et de la conception des projets de construction, de rénovation ou de réaménagement.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie offrira une formation sur les normes et les considérations en matière d'accessibilité aux principaux responsables, notamment aux gestionnaires des installations et des projets d'immobilisations.

# 5

## 5.3 | LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

Ce domaine prioritaire s'intéresse aux outils et aux systèmes numériques que la Monnaie utilise pour soutenir les membres du personnel, la clientèle et les parties prenantes. Cela comprend le matériel informatique, les logiciels, les technologies d'assistance et d'autres outils qui facilitent la communication et la participation en ligne.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La Monnaie procède à une révision du contenu de son site Web pour s'assurer qu'il est conforme aux normes d'accessibilités et aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, notamment en ce qui concerne la lisibilité des polices (taille, style et contraste). Du texte de remplacement est également ajouté aux images du site Web.
- Des modèles standardisés sont en place pour assurer l'uniformité. L'ajout de sous titres est en cours afin de favoriser l'inclusion numérique.
- La Boîte à outils – optique EDIA intègre désormais l'accessibilité afin de favoriser une communication et une prestation de services inclusives.
- Les mécanismes de rétroaction, dont l'adresse courriel de recrutement et le formulaire de contact du site Web, soutiennent les efforts d'amélioration continue en matière d'accessibilité.
- Les commentaires reçus d'organisations externes et de personnes handicapées permettent de repérer les obstacles et orientent les mises à jour du site Web.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- Le site Web principal de la Monnaie n'a pas encore fait l'objet d'une vérification complète en matière d'accessibilité. Des problèmes liés à l'utilisation du site Web peuvent ainsi passer inaperçus, surtout pour les personnes utilisant des technologies d'assistance.
- Les membres du personnel responsables des contenus et des systèmes numériques n'ont pas encore suivi de formation sur l'accessibilité. La Monnaie se trouve ainsi limitée dans sa capacité à fournir des expériences numériques accessibles.
- La navigation sur certaines plateformes internes est compliquée en raison de mises en page non uniformes et de possibilités de personnalisation restreintes. Cela pose des difficultés aux membres du personnel neuroatypiques.

# 5

## 5.3 | LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSEURITÉ

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie améliorera progressivement l'accessibilité de son site Web externe et de ses plateformes numériques accessibles au public. Les principales étapes comprennent ce qui suit :

- Amélioration de la navigation pour les personnes utilisant des claviers, des logiciels de lecture sonore d'écran et des appareils tactiles dans le cadre de mises à jour importantes conformes à la mise à niveau de la plateforme.
- Mise en place d'options de filtrage pour raffiner les résultats de recherche et faciliter la distinction entre les produits.
- Modification de la conception du site Web afin d'optimiser l'expérience des personnes naviguant en mode sombre.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie proposera des formations sur l'accessibilité adaptées aux postes en technologies de l'information et des communications et en création de contenu, ainsi que des mises à jour régulières pour suivre l'évolution des normes et des outils.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie évaluera l'accessibilité et la convivialité des plateformes internes. Les membres du personnel en situation de handicap participeront aux essais et à l'élaboration d'une feuille de route pour les améliorations à apporter.



# 5

## 5.4 | LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

Ce domaine prioritaire porte sur les moyens utilisés par la Monnaie pour diffuser de l'information aux membres du personnel et à la clientèle. Cela comprend toutes les formes de communications, telles que les documents imprimés, les publications et le contenu numérique. L'utilisation d'un langage clair fait également partie intégrante de la communication accessible, car elle permet de s'assurer que l'information est compréhensible et facile à saisir pour tout le monde.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La Monnaie continue d'améliorer ses communications internes et externes afin de veiller à ce que le contenu soit clair, compréhensible et utile pour l'ensemble des publics.
- La Boîte à outils – optique EDIA comprend un guide de style intégrant des normes d'accessibilité pour soutenir la création de contenus inclusifs. Il propose des recommandations sur l'utilisation d'un langage clair, le contraste visuel et le texte de remplacement.
- Les communications internes sont rédigées dans un langage simple afin d'assurer la clarté et l'accessibilité pour l'ensemble du personnel.
- La Monnaie fournit des transcriptions des réunions virtuelles afin de favoriser l'accessibilité pour les personnes qui y participent.
- La Monnaie inclut des sous-titres codés dans les vidéos contenant des dialogues et déploie des efforts pour inclure des sous-titres sur les plateformes de médias sociaux.
- Les renseignements sur les produits sont présentés dans des formats accessibles à un large éventail d'utilisateurs et d'utilisatrices, y compris les personnes utilisant des technologies d'assistance.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- Les membres du personnel responsables des communications internes et externes ne suivent pas systématiquement une formation sur l'accessibilité. Cela peut entraîner la création de contenus non accessibles.
- Certains documents internes ne disposent pas des fonctionnalités d'accessibilité requises, comme le texte de remplacement et les titres balisés, ou ne sont pas compatibles avec les technologies d'assistance.
- Les publications et les vidéos sur les médias sociaux sont parfois dépourvues de sous-titres ou de texte de remplacement, ou n'utilisent pas un langage clair.
- Bien que des services d'interprétation soient offerts, un manque de planification cohérente peut en limiter l'usage ou créer des conflits d'horaires.
- Le Monnaie dispose d'un processus pour fournir des documents dans d'autres formats, comme en braille ou dans une police de grande taille; toutefois, il est nécessaire de mieux informer les membres du personnel et la clientèle de ce processus et des fournisseurs pouvant répondre à ces demandes.

# 5

## 5.4 | LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSEURITÉ

**À partir de l'année 2026,** la Monnaie proposera une formation officielle sur l'accessibilité adaptée aux postes impliqués dans la création de contenu pour les communications. Cette formation portera sur la rédaction inclusive, l'accessibilité visuelle et les bonnes pratiques pour assurer l'accessibilité des contenus multimédias.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie communiquera à l'ensemble du personnel le processus pour obtenir du contenu dans d'autres formats. Le processus sera consigné et rendu disponible sur la plateforme interne de la Monnaie afin qu'il soit facilement et pleinement accessible.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie définira des lignes directrices minimales en matière d'accessibilité pour les documents internes, y compris des indications sur les formats non accessibles à éviter.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie améliorera l'organisation des événements en ASL ou en LSQ en intégrant l'interprétation dès la phase de conception et en mettant en place des procédures internes pour coordonner efficacement et respecter le temps des interprètes.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie créera des modèles accessibles pour les documents internes et externes, fondés sur la formation et sur les lignes directrices régissant la rédaction de communications internes accessibles établies en 2027. Ces modèles seront mis à la disposition de l'ensemble du personnel afin d'assurer l'uniformité dans l'organisation.



# 5

## 5.5 | LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

La Monnaie s'engage à s'assurer que ses programmes et services sont accessibles à l'ensemble du personnel, de la clientèle et des parties prenantes. Pour ce faire, il lui faut notamment intégrer l'accessibilité de façon proactive lors de la conception et de la mise en œuvre de ses activités afin de répondre aux besoins diversifiés de la population canadienne.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La Monnaie propose des visites inclusives dans ses installations d'Ottawa et de Winnipeg avec des mesures d'adaptation, comme des aides visuelles, des repères tactiles, des services d'interprétation en ASL et en LSQ et un soutien à la mobilité.
- Des repères tactiles figurent désormais sur certaines pièces, ce qui témoigne d'un engagement envers une conception universelle et l'accessibilité.
- Les équipes responsables de l'emballage et de l'expédition prennent en compte les commentaires des personnes handicapées afin d'améliorer la conception des produits.
- Les agents et agentes des Services de protection suivent une formation semestrielle sur la santé mentale, la neurodiversité et les techniques de désescalade en matière de sécurité. Cette formation contribue à la prestation de services de sécurité plus inclusifs et réceptifs.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- La formation actuelle offerte aux membres du personnel de première ligne ne fournit pas suffisamment de directives pour accompagner la clientèle présentant différents types de handicaps.
- Les commentaires de la clientèle handicapée sont recueillis par l'entremise de méthodes déjà en place, comme les sondages. Toutefois, il y aurait lieu d'augmenter les occasions de solliciter activement des commentaires ou de proposer des moyens plus simples et accessibles pour partager de la rétroaction. L'offre élargie de formats de communication faciliterait le partage d'expériences et les demandes de soutien.
- Les consultations auprès des personnes handicapées ont généralement lieu après la conception des services ou l'élaboration des programmes. Cette approche réactive peut retarder la détection des obstacles et compromettre l'intégration de l'accessibilité dès le départ.

# 5

## 5.5 | LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSEURITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie proposera une formation personnalisée sur l'accessibilité aux membres du personnel de première ligne, y compris des conseils pratiques et des mises en situation réelles pour favoriser l'inclusion dans le service à la clientèle. La formation portera également sur la gestion des demandes spéciales, notamment les mesures d'adaptation liées à l'accessibilité.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie améliorera ses communications concernant les demandes spéciales et les visites accessibles, en adaptant le contenu sur son site Web et dans les documents relatifs aux visites guidées.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie examinera et améliorera son processus de rétroaction existant pour le rendre accessible à l'ensemble de la clientèle. Cela comprend ce qui suit :

- Vérification de la compatibilité de la page « Nous joindre » avec le logiciel de lecture sonore d'écran.
- Ajout d'instructions sur la manière de transmettre des commentaires concernant la signalisation aux comptoirs de vente, aux entrées et aux sorties des boutiques, dans les deux langues officielles et, dans la mesure du possible, en format audio.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie établira un cadre de consultation permettant d'impliquer les personnes handicapées dans la planification et dans la conception de ses nouveaux programmes, services et espaces.



# 5

## 5.6 | L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

Ce domaine prioritaire concerne les achats et les locations effectués par la Monnaie, y compris les bâtiments, le matériel et les services obtenus par l'entremise d'un contrat.

Il est également question des processus d'évaluation qui orientent les décisions d'approvisionnement.

Ce domaine veille à tenir compte de l'accessibilité et de l'inclusion dès le début. En intégrant ces principes aux critères d'approvisionnement, la Monnaie s'assure que tous les biens et services acquis sont adaptés aux besoins de l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- L'accessibilité fait partie de la stratégie d'approvisionnement de la Monnaie, lui permettant d'évaluer les fournisseurs en fonction de leurs pratiques en matière d'accessibilité.
- L'accessibilité est prise en compte à trois étapes du processus d'approvisionnement :
  - Possibilités accessibles au public
  - Mesures d'adaptation lors du processus d'approvisionnement
  - Livrables présentant des caractéristiques techniques exemptes d'obstacles
- L'utilisation d'outils comme le Guide sur l'approvisionnement inclusif et le cadre Durabilité dans le cycle de vie du contrat contribue à intégrer l'accessibilité aux décisions d'achat. Ces outils sont accessibles depuis la page intranet de l'Approvisionnement stratégique de la Monnaie.

- Les contrats prévoient des exigences en matière d'accessibilité afin que les biens et services soient utilisables par tout le monde, y compris les personnes handicapées.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- L'absence de formation des membres du personnel sur l'accessibilité en matière d'approvisionnement peut faire en sorte que les décisions d'achat ne prennent pas en compte les critères d'accessibilité.
- L'accessibilité n'est pas systématiquement intégrée dans le processus d'approvisionnement, ce qui risque de produire des biens et services qui ne répondent pas aux besoins de tout le monde.

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie mettra en place une liste de vérification uniformisée afin de guider l'intégration des exigences d'accessibilité dans les documents et contrats d'approvisionnement.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie lancera une formation progressive sur l'accessibilité pour les membres du personnel impliqués dans le processus d'approvisionnement, y compris les gestionnaires de contrats. La formation portera sur les pratiques

accessibles en matière d'approvisionnement, les normes gouvernementales émergentes et les pratiques exemplaires.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie définira des critères minimaux d'évaluation en matière d'accessibilité pour les achats concernés afin de garantir une prise en compte cohérente de l'accessibilité lors de la sélection des fournisseurs et dans les livrables prévus au contrat.

# 5

## 5.7 | TRANSPORTS

Ce domaine prioritaire vise à garantir l'accessibilité des déplacements et des solutions de transport liés aux activités de la Monnaie pour les membres du personnel, la clientèle et le public. Même si la Monnaie ne fournit pas de services de transport, l'accessibilité est prise en compte dans l'organisation des déplacements, de l'accueil et des événements afin de réduire les obstacles pour l'ensemble des participants et participantes.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- Les installations de Winnipeg proposent des places de stationnement accessibles sur place pour les visiteurs et visiteuses. À Ottawa, des places de stationnement accessibles sont disponibles à proximité grâce à des partenariats avec des organisations avoisinantes établis en réponse aux commentaires des visiteurs et visiteuses, dont le Musée des beaux-arts du Canada et le Centre mondial du pluralisme.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- L'accessibilité n'est pas systématiquement intégrée aux procédures de planification des déplacements et des événements de la Monnaie. Cela peut engendrer des obstacles pour les membres du personnel et les membres invités en situation de handicap, notamment un accès limité à l'hébergement, aux transports et aux installations du site.

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie intégrera davantage l'accessibilité dans ses listes de vérification pour la planification des déplacements et des événements, notamment en ce qui concerne le transport, les lieux et les chambres d'hôtel accessibles.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie révisera sa Politique sur les voyages, l'accueil, les conférences et les événements afin d'y inclure des directives sur les mesures d'adaptation et les soutiens liés à l'accessibilité des déplacements.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie examinera le système de gestion des voyages afin de s'assurer de sa compatibilité avec les technologies d'assistance.



# 5

## 5.8 | GOUVERNANCE

Ce domaine prioritaire vise à mieux faire connaître les obstacles, à encourager les responsables à tous les échelons à montrer l'exemple et à prendre en considération l'effet que peuvent avoir les différentes dimensions de l'identité sur l'accessibilité.

### RÉALISATIONS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

- La direction de la Monnaie témoigne de son engagement envers l'accessibilité en la plaçant au cœur de ses priorités stratégiques et de ses communications.
- Les membres du personnel perçoivent la Monnaie comme un milieu de travail respectueux et collaboratif, qui favorise la mise en place d'une base solide pour l'accessibilité.
- Les groupes consultatifs externes sur l'accessibilité apportent leur contribution afin que les décisions soient fondées sur l'expérience vécue et les pratiques exemplaires.
- La Monnaie affirme publiquement son engagement envers l'accessibilité, en cohérence avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses valeurs de diversité et d'inclusion.
- Un groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité coordonne les efforts en la matière, assure le suivi des progrès réalisés et veille à la responsabilisation.
- La Boîte à outils – optique EDIA accompagne les membres des services dans l'intégration de l'équité, de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité à leurs pratiques. Elle contribue à la mise en œuvre de programmes et de services cohérents et inclusifs.
- Le groupe de ressources pour le personnel (GRP) pour l'accessibilité a renforcé sa présence et sa participation grâce à des conférences, des ateliers et des collaborations avec des équipes internes, aidant à promouvoir et favoriser l'inclusion au sein de l'organisation.

### OBSTACLES À L'ACCESSIBILITÉ

- L'attention portée à l'accessibilité se limite souvent aux obstacles physiques, au détriment des handicaps invisibles (non apparents), de la neurodiversité et des problèmes de santé mentale. Cela pourrait dissuader les personnes de s'auto identifier à un groupe ou de demander des mesures d'adaptation.
- Le GRP pour l'accessibilité continue de rencontrer des difficultés liées à une faible participation et à une intégration restreinte au sein de l'organisation, ce qui pourrait freiner sa capacité à favoriser le changement.
- L'accessibilité n'est pas intégrée systématiquement dans la planification, les indicateurs de rendement, les processus d'approvisionnement et la conception numérique.

# 5

## 5.8 | GOUVERNANCE

### MESURES VISANT À AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie renforcera son leadership en matière d'accessibilité en accompagnant des champions et championnes de divers services au sein du groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité. Ce groupe se réunira une fois par trimestre pour promouvoir l'accessibilité, susciter un élan et soutenir les équipes dans l'intégration de l'accessibilité à leurs activités quotidiennes. Afin de garantir la continuité des progrès, la direction et la coordination de ces efforts seront ajoutées aux fonctions d'un poste existant à la Monnaie.

**D'ici la fin de l'année 2026,** la Monnaie poursuivra la mise en œuvre de formations obligatoires sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées pour tout le personnel, en privilégiant des contenus adaptés aux rôles de spécialiste et en tenant compte des différents types de handicaps.

**D'ici la fin de l'année 2027,** la Monnaie intégrera l'accessibilité à la planification de projet, à la vérification de l'accessibilité numérique et aux rapports sur la durabilité afin que toutes les activités de l'organisation tiennent systématiquement compte des besoins en accessibilité.

**D'ici la fin de l'année 2028,** la Monnaie renforcera le GRP pour l'accessibilité en améliorant le soutien organisationnel et en favorisant une plus grande mobilisation du personnel. Le GRP maintiendra son rôle essentiel dans la promotion de l'inclusion, la sensibilisation et l'apport de recommandations sur les initiatives en matière d'accessibilité.



# 6

## PROCESSUS DE RÉTROACTION DE LA MONNAIE

La Monnaie encourage la transmission de tout commentaire sur l'accessibilité ou sur le Plan d'action sur l'accessibilité, qu'il soit envoyé de façon anonyme ou non. Tous les commentaires reçus seront pris en compte et examinés attentivement, et des mesures appropriées seront mises en œuvre dans la mesure du possible.

**Le directeur, Affaires publiques, Relations gouvernementales et Mobilisation des intervenants,** est responsable de la gestion des commentaires relatifs à l'accessibilité. Il assure également la supervision de l'application de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* à la Monnaie. La description complète du processus de rétroaction de la Monnaie est accessible sur la page suivante : [Le processus de rétroaction de la Monnaie royale canadienne](#).

### RÉTROACTION

La Monnaie encourage les membres du personnel, la clientèle, les parties prenantes et les membres du public à lui transmettre tout commentaire sur l'accessibilité. Qu'il s'agisse d'une demande d'information ou d'une expérience à raconter, les commentaires reçus contribuent à repérer les obstacles et à améliorer l'accessibilité de l'ensemble des services.

Vous pouvez communiquer avec la Monnaie par :

#### COURRIER :

À l'attention de : Directeur, Affaires publiques, Relations gouvernementales et Mobilisation des intervenants

MONNAIE ROYALE CANADIENNE  
320, PROMENADE SUSSEX  
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0G8

TÉLÉPHONE : 1-800-267-1871

COURRIEL : [relationsmedias@monnaie.ca](mailto:relationsmedias@monnaie.ca)

### AUTRES FORMATS

La Monnaie tient à ce que ce Plan d'action sur l'accessibilité soit accessible, sur demande, dans une variété de formats. Ces formats comprennent, entre autres, une copie du document en version imprimée, dans une police de grande taille, en braille, dans un format audio et dans une version électronique compatible avec les technologies d'assistance.

Les formats demandés seront transmis dans les plus brefs délais, au plus tard :

- 15 jours suivant la demande initiale :



Copie imprimée



Copie avec police de grande taille  
(police agrandie)

- 45 jours suivant la demande initiale :



Copie en braille (système de points en relief permettant aux personnes aveugles ou malvoyantes de lire avec leurs doigts)



Copie audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)

# 7

## MOT DE LA FIN

Le Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028 de la Monnaie royale canadienne reflète son engagement à promouvoir un environnement inclusif et exempt d'obstacles pour les membres du personnel, la clientèle, les visiteurs et visiteuses et les parties prenantes.

En s'appuyant sur les progrès réalisés dans le cadre du plan 2023-2025 et en suivant les principes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la Monnaie a défini une feuille de route claire pour éliminer les obstacles des domaines prioritaires clés. Grâce à la collaboration, la transparence et une rétroaction continue, la Monnaie déploie des efforts continus pour intégrer l'accessibilité à ses opérations, sa gouvernance et sa culture.

Ce plan vise à la fois à respecter les normes de conformité et à offrir à chaque personne un milieu de travail et une expérience client équitables, accessibles et empreints de respect. Ensemble, ces efforts permettront à la Monnaie de concrétiser sa vision de devenir une organisation véritablement inclusive.

# 8

## GLOSSAIRE

### ACCESSIBILITÉ

Le terme « accessibilité » correspond à la conception de services, de technologies, de lieux, d'appareils, d'environnement et de produits d'une manière qui répond aux besoins des personnes handicapées. Elle a pour but de permettre à chaque personne, quelles que soient ses capacités, de participer pleinement aux activités de la vie quotidienne. Le terme renvoie à une planification, une conception ou des efforts délibérés visant à garantir qu'un service ou un espace soit exempt d'obstacles pour les personnes handicapées. L'accessibilité est également avantageuse pour la population générale, car elle contribue à la convivialité et à l'utilité de ses services ou ses espaces.

### HANDICAP

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

### OBSTACLE

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



ROYAL CANADIAN MINT | MONNAIE ROYALE CANADIENNE

320, PROMENADE SUSSEX  
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0G8 | 520, BOULEVARD LAGIMODIÈRE  
WINNIPEG (MANITOBA) R2J 3E7

**MONNAIE.CA**