



PLAN D'ACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ

2023 - 2025

RAPPORT D'ÉTAPE DE

2025



TABLE DES MATIÈRES

05

Généralités

06

L'emploi

07

L'environnement
bâti

08

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

Les communications,
autres que les TIC

09

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

10

La conception et
la prestation de
programmes et
de services

Le transport

11

Consultations

12

Rétroaction

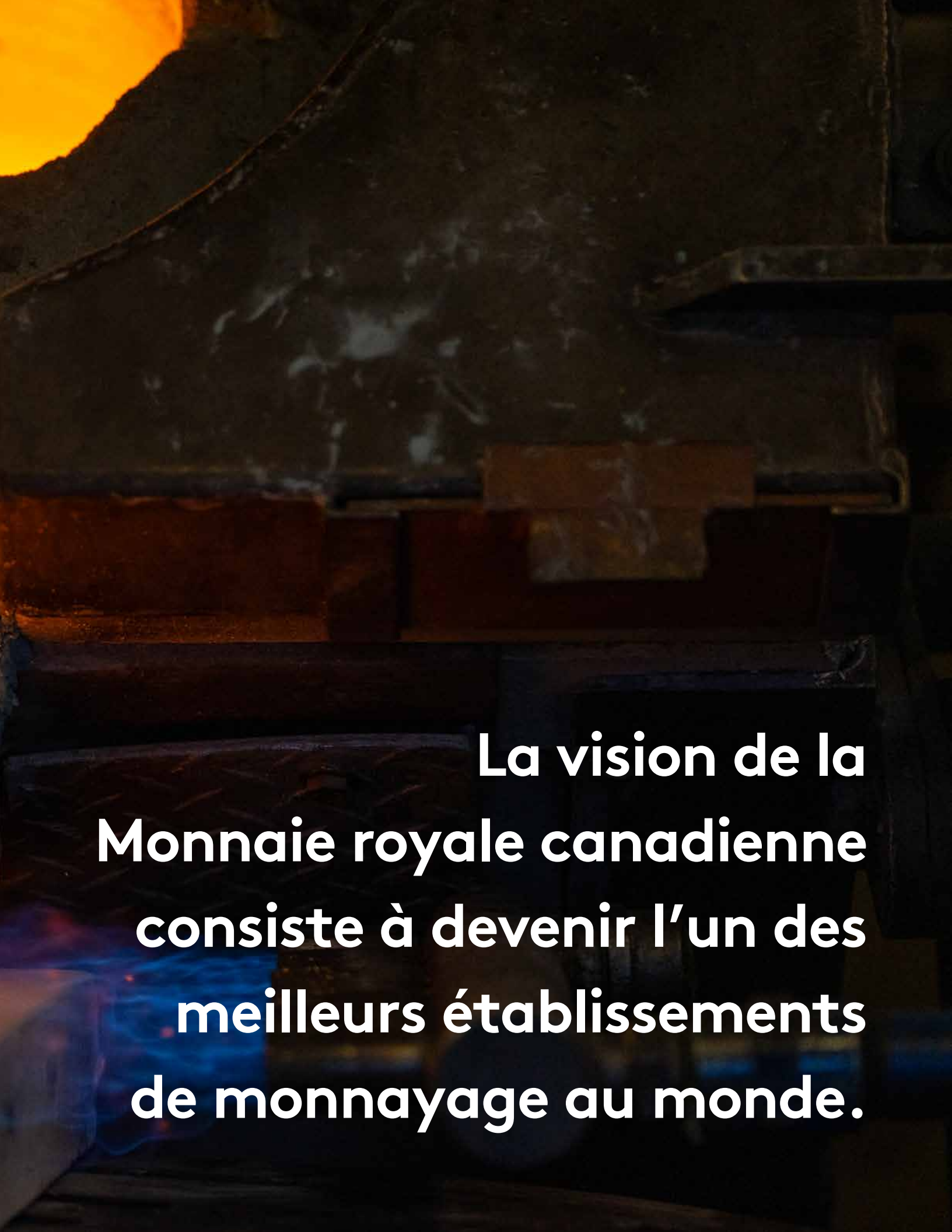
13

Perspectives
d'avenir

14

Annexe A





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



GÉNÉRALITÉS

La vision de la Monnaie royale canadienne (la « Monnaie ») consiste à devenir l'un des meilleurs établissements de monnayage au monde. La Monnaie est motivée par un engagement envers des pratiques éthiques et durables. Cela comprend l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées. Il est important pour nous de tenir compte de leur rétroaction dans tout ce que nous faisons.

L'accessibilité fait partie intégrante des activités quotidiennes de la Monnaie. Nous maintenons notre engagement envers l'inclusion en éliminant les obstacles et en améliorant l'accessibilité pour la clientèle et le personnel. En nous appuyant sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et sur notre engagement envers la durabilité, nous continuons d'intégrer l'accessibilité à nos décisions, nos projets et nos services.

Depuis la publication du premier plan d'action sur l'accessibilité en 2022, nous avons fait d'importants progrès pour faire de notre organisation et de notre milieu de travail des environnements plus inclusifs. Nous savons toutefois qu'il reste encore du travail à accomplir. Nous continuerons d'impliquer les personnes handicapées dans la prise de décisions afin que les expériences de notre clientèle et de notre personnel soient dignes, justes et empreintes de respect.

Pour obtenir le présent rapport d'étape, notre Plan d'action sur l'accessibilité ou une description du processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec nous. Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires sur les obstacles que vous avez rencontrés et sur la mise en œuvre de notre Plan d'action sur l'accessibilité. Communiquez avec nous en utilisant les coordonnées ci-dessous.

COURRIER

DIRECTRICE, 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

AUTRES MOYENS DE COMMUNICATION

POUR OBTENIR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS,
VEUILLEZ CONSULTER [MONNAIE.CA](https://monnaie.ca)

L'EMPLOI

La Monnaie s'est engagée à créer un milieu de travail inclusif dans lequel les personnes handicapées peuvent s'épanouir. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants :

- **ÉTABLISSEMENT D'UN GROUPE DE TRAVAIL INTERFONCTIONNEL SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Ce groupe réunit des représentants et représentantes de différents services afin de coordonner les efforts en matière d'accessibilité, d'identifier les obstacles et d'élaborer des solutions pour promouvoir l'inclusion dans l'ensemble de l'organisation.

- **MESURES D'ADAPTATION**

Nous avons établi une équipe centralisée responsable des mesures d'adaptation pour simplifier le processus et offrir un soutien opportun aux membres du personnel. Des mesures d'adaptation temporaires sont souvent mises en œuvre la journée même pour offrir aux membres du personnel le soutien nécessaire sans délai inutile.

- **SENSIBILISATION ET FORMATION**

La formation de sensibilisation à l'accessibilité a été offerte aux membres du personnel de différents services. Nous continuons également à promouvoir l'utilisation de notre Boîte à outils – optique équité, diversité, inclusion et accessibilité (EDIA) pour orienter nos pratiques inclusives dans l'ensemble de l'organisation.

- **GROUPE DE RESSOURCES POUR LE PERSONNEL (GRP)**

Notre GRP axé sur l'accessibilité offre aux membres du personnel une plateforme pour raconter leurs expériences, donner leur rétroaction et contribuer à l'élaboration d'initiatives en matière d'accessibilité.

En 2026, nous continuerons d'améliorer nos programmes de formation, de simplifier le processus de mesures d'adaptation dans l'acquisition de talents et l'intégration du nouveau personnel et de renforcer le rôle du groupe de travail sur l'accessibilité et du GRP pour que l'accessibilité soit intégrée à tous les aspects de l'emploi.



L'ENVIRONNEMENT BÂTI

La Monnaie s'engage à s'assurer que ses installations sont accessibles et accueillantes pour chaque personne. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants :

- **MISE EN ŒUVRE D'OUTILS TACTILES POUR L'ORIENTATION**

L'ajout d'outils tactiles vise à faciliter l'orientation pour les personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle. Cela améliore la navigation et l'accessibilité dans nos installations.

- **ÉLABORATION DE PLANS D'INTERVENTION D'URGENCE INCLUSIFS**

Nous mettons à jour nos plans d'intervention d'urgence à Ottawa et à Winnipeg pour veiller à ce que l'accessibilité soit entièrement prise en compte lors des urgences.

- **AJOUT DE BANCS DANS LES ZONES DES VISITES GUIDÉES**

À la suite de la rétroaction de la clientèle, nous avons ajouté des bancs à des endroits stratégiques du parcours de la visite guidée à Ottawa. Cette amélioration aide à réduire les obstacles pour les personnes qui auraient besoin de se reposer au cours des visites guidées.

Nous continuerons à nous pencher sur les obstacles cernés et à apporter des modifications pour veiller à ce que nos installations répondent aux besoins de l'ensemble du personnel, de la clientèle et des visiteurs et visiteuses.



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

La Monnaie est déterminée à améliorer l'accessibilité de ses plateformes numériques et de ses technologies. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants :

- **PARTICIPATION DE PERSONNES HANDICAPÉES DANS LES ESSAIS D'ACCESSIBILITÉ DU SITE WEB**

Nous avons collaboré avec des personnes handicapées afin de mettre à l'essai notre site Web et d'obtenir une rétroaction précieuse. Cela nous a permis d'identifier les obstacles à l'accessibilité numérique.

- **MISE EN ŒUVRE D'UN MÉCANISME DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ**

Nous avons intégré des canaux de rétroaction sur l'accessibilité dans notre environnement numérique.

Une adresse courriel réservée aux demandes relatives à l'accessibilité dans le cadre du processus de recrutement ainsi qu'un formulaire de contact général envoyé au Centre au service du client sont disponibles dans le pied de page de notre site Web.

- **MISE À JOUR DES PLATEFORMES NUMÉRIQUES ET DES PROCESSUS POUR AMÉLIORER L'ACCESSIBILITÉ**

Nous avons ajouté du sous-titrage codé, nous avons mis à jour le site monnaie.ca pour permettre l'utilisation de balises de remplacement pour la plupart des images et nous avons réglé les problèmes liés au contraste des polices pour assurer la conformité au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.

Nous continuerons à améliorer nos plateformes numériques afin de veiller à ce qu'elles soient inclusives et accessibles pour l'ensemble des utilisateurs et utilisatrices.

LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

La Monnaie reconnaît l'importance des communications claires et accessibles pour l'ensemble des parties prenantes. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans le domaine suivant :

- **PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LES COMMUNICATIONS**

Nous avons amélioré nos processus pour intégrer l'accessibilité à notre diffusion de renseignements et à nos pratiques en matière de communication. Cela comprend les messages internes et le contenu pour la clientèle. Nous nous efforçons de veiller à ce que le contenu soit inclusif, compréhensible et accessible pour un vaste éventail d'utilisateurs et d'utilisatrices.

Nous continuerons de perfectionner nos pratiques en matière de communication pour veiller à ce qu'elles répondent aux divers besoins de notre personnel et des parties prenantes.

L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

La Monnaie est déterminée à intégrer l'accessibilité à tous les aspects des processus d'acquisition. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants :

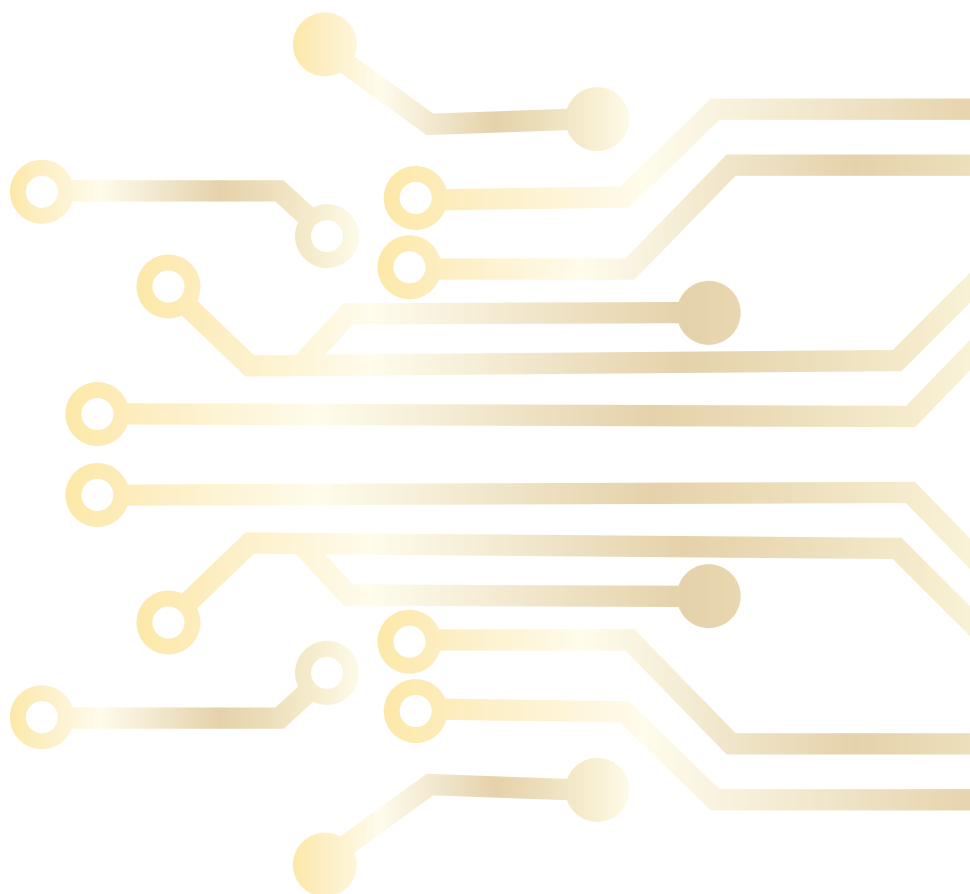
- **PRISE EN COMPTE DE L'ACCESSIBILITÉ DANS LE CADRE DE L'ACQUISITION**

Le processus d'approvisionnement concurrentiel permet de communiquer les exigences relatives à l'accessibilité lors de l'évaluation des propositions des soumissionnaires pour s'assurer qu'elles s'harmonisent aux attentes en matière d'accessibilité.

- **AJOUT DE CRITÈRES D'ACCESSIBILITÉ AUX DOCUMENTS D'APPROVISIONNEMENT**

La prise en compte de l'accessibilité peut être incluse dans les énoncés des travaux de la Monnaie ou dans les exigences techniques ainsi que dans les stratégies d'approvisionnement et les résumés connexes, s'il y a lieu.

Nous continuerons à renforcer nos pratiques en matière d'approvisionnement pour veiller à ce que l'accessibilité demeure une priorité dans toutes les décisions d'achat.



LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

La Monnaie s'engage à s'assurer que ses programmes et services sont inclusifs et accessibles pour chaque personne. Depuis 2024, nous avons fait des progrès dans les domaines suivants :

- **VISITES GUIDÉES ACCESSIBLES**

Nous nous engageons à créer des visites guidées inclusives et accueillantes pour l'ensemble des visiteurs et visiteuses. Nos visites guidées comprennent désormais des affichages tactiles, l'interprétation en langue des signes québécoise (LSQ) et en langue des signes américaine (ASL) et des politiques flexibles, y compris l'autorisation d'apporter des appareils médicaux personnels dans les zones à accès restreints pour les visiteurs et visiteuses. Les visiteurs et visiteuses peuvent également demander des visites guidées privées afin de répondre à des besoins d'accessibilité précis et d'assurer la meilleure expérience possible. De plus, nos formulaires de réservation pour les groupes permettent aux visiteurs et visiteuses d'indiquer facilement toute mesure d'adaptation requise. Ces efforts contribuent à un environnement plus accueillant et inclusif pour chaque personne.

- **EXAMEN DE LA CONCEPTION DES PIÈCES**

Nous nous engageons à nous assurer que les produits que nous créons sont accessibles à tous et toutes. Nos consultations avec des personnes handicapées nous permettent de recueillir de précieux commentaires pour améliorer la conception de nos pièces et de nos emballages. Ce processus nous permet de continuellement trouver de nouvelles façons d'améliorer l'accessibilité.

Nous continuerons d'améliorer l'accessibilité de nos programmes et de nos services pour répondre aux divers besoins de notre clientèle et de nos visiteurs et visiteuses.

LE TRANSPORT

Même si la Monnaie ne fournit pas directement des services de transport, elle s'engage à assurer l'accessibilité dans les domaines connexes.

- **EXAMEN DE LA POLITIQUE SUR LES VOYAGES, L'ACCUEIL, LES CONFÉRENCES ET LES ÉVÉNEMENTS**

Nous avons procédé à un examen de notre Politique sur les voyages, l'accueil, les conférences et les événements dans l'optique de l'accessibilité afin de veiller à ce que la prochaine version tienne compte des besoins des personnes handicapées.

Nous continuerons de nous efforcer d'intégrer l'accessibilité à nos processus de planification des déplacements et des événements afin de créer des expériences inclusives pour l'ensemble du personnel et des parties prenantes.

CONSULTATIONS

La Monnaie reconnaît que des consultations attentives sont essentielles pour identifier les obstacles et leur trouver des solutions efficaces. En nous appuyant sur le principe de « Rien sur nous, sans nous », nous avons sollicité la participation de membres du personnel, de clients et clientes et de parties prenantes externes pour nous assurer que les voix des personnes handicapées sont au centre de notre planification de l'accessibilité.

Au cours de la dernière année, nous avons renforcé nos relations avec des spécialistes en matière d'accessibilité et d'inclusion des personnes handicapées. Ces partenariats nous ont aidés à adopter des mesures pour cerner, éliminer et éviter les obstacles. Nous avons également collaboré étroitement avec des personnes handicapées, des prestataires de service et des porte-parole afin de veiller à ce que nos programmes et services soient inclusifs et accessibles.

LES PRINCIPALES INITIATIVES DE CONSULTATION EN 2025 COMPRENAIENT LES SUIVANTES :

- **CIRCUITS DE RÉTROACTION MULTIPLES**

Nous continuons à utiliser les séances de discussion ouverte, les sondages en ligne et nos processus établis de rétroaction de manière accessible et confidentielle.

- **CONSULTATIONS INTERNES**

Notre groupe de ressources pour le personnel (GRP) axé sur l'accessibilité et notre groupe de travail interfonctionnel sur l'accessibilité de la Monnaie ont fourni de précieux commentaires sur le processus d'adaptation et le Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028.

- **PARTENARIATS ET CONSULTATIONS EXTERNES**

Les collaborations avec des organisations externes nous ont fourni de précieuses perspectives sur notre site Web et nos emballages de produits ainsi qu'une évaluation exhaustive de l'accessibilité au sein de notre organisation.

En engageant un dialogue ouvert et collaboratif, la Monnaie est mieux équipée pour créer un environnement inclusif qui reflète les expériences de vie des personnes handicapées.



RÉTROACTION

La Monnaie accorde une grande importance à la rétroaction en tant qu'outil essentiel pour l'amélioration continue. La rétroaction nous aide à cerner les obstacles, à améliorer nos programmes et nos services et à répondre aux besoins des personnes handicapées.

RÉTROACTION REÇUE EN 2025

En 2025, nous avons reçu de la rétroaction par l'entremise de nombreux circuits. Ci-dessous se trouvent deux exemples de rétroaction que nous avons reçue concernant des aspects que nous tenterons d'améliorer :

- **EMBALLAGES DE PRODUITS**

La rétroaction a souligné les possibilités d'améliorer l'accessibilité de nos emballages de produits. Ces renseignements sont utilisés pour orienter nos futurs produits afin que leur emballage soit plus facile à utiliser pour l'ensemble de la clientèle.

- **ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE**

La rétroaction sur l'accessibilité de notre site Web a orienté les améliorations à la navigation et à la compatibilité avec les technologies d'assistance.

En 2025, nous avons examiné notre processus de rétroaction afin de veiller à ce qu'il soit facile à utiliser et accessible dans divers formats. Nous continuerons de perfectionner ce processus afin de recevoir les commentaires d'un plus grand nombre de personnes handicapées.



PERSPECTIVES D'AVENIR

Même si la Monnaie est fière de ses progrès, elle reconnaît que l'amélioration de l'accessibilité est un processus continu. La Monnaie est déterminée à cerner et à éliminer les obstacles afin de créer un milieu de travail et une organisation équitable et inclusive pour chaque personne.

La Monnaie maintient fermement son engagement à long terme envers l'accessibilité. En nous appuyant sur le Plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028, nous continuerons d'améliorer les bases que nous avons établies. Nous nous concentrerons sur les aspects suivants :



RENFORCEMENT DE LA GOUVERNANCE

Nous améliorerons la coordination interne et la responsabilisation en ce qui a trait aux initiatives d'accessibilité.



EXPANSION DE LA FORMATION

Nous offrirons des formations adaptées aux postes afin de nous assurer que les membres du personnel disposent des outils et des connaissances nécessaires pour favoriser l'accessibilité dans leur travail quotidien.



PRIORITÉ AUX MESURES PERCUTANTES

Nous nous concentrerons sur les initiatives qui offrent des bénéfices immédiats et durables aux personnes handicapées.

La Monnaie est résolue à faire preuve de transparence dans le cadre de la mise en œuvre d'efforts durables en matière d'accessibilité. En intégrant l'accessibilité à notre culture et à nos opérations, nous nous efforçons de créer un avenir sans obstacle qui reflète la diversité et la force des communautés que nous servons.

ANNEXE A

PROGRÈS DU PLAN D'ACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ 2023-2025

ÉTAT DES PROGRÈS		NON COMMENCÉ		EN COURS		EN CONTINU		TERMINÉ	
	MESURE					ÉTAT DES PROGRÈS EN 2023	ÉTAT DES PROGRÈS EN 2024	ÉTAT DES PROGRÈS EN 2025	
L'EMPLOI									
1.	Faire du langage inclusif un outil de travail pour l'équipe Ressources humaines.					EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ	
2.	Mettre en place des politiques plus inclusives qui considèrent les handicaps comme un vecteur d'activité et non un vecteur de conformité.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
3.	Continuer de faire appel aux organismes de services d'emploi comme le Partenariat en accès, informations et ressources d'emploi (PAIRE), Performance Plus – Soins en Réadaptation (PPSR) et d'autres organismes pour élargir la portée de la Monnaie.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
L'ENVIRONNEMENT BÂTI									
4.	Ajouter du braille aux plaques fixées aux portes et des enregistrements audio dans les zones passantes.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
5.	Veiller à ce que l'accès aux portes et aux boutons de l'ascenseur soit exempt d'obstacle.					NON COMMENCÉ	TERMINÉ	TERMINÉ	
LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)									
6.	Créer des sous-titres pour les vidéos contenant des dialogues et sous-titrer toutes les publications sur les réseaux sociaux, dans la mesure du possible.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
7.	Ajouter du texte de remplacement aux nouvelles images, dans la mesure du possible, et revoir le site monnaie.ca afin d'y inclure davantage de texte de remplacement.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
8.	Modifier les polices de couleur pâle afin d'en améliorer la lisibilité; les couleurs de police du site monnaie.ca seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.					EN COURS	EN CONTINU	EN CONTINU	
LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC									
9.	Transcrire ou sous-titrer manuellement les événements tenus sur Microsoft Teams, Zoom ou d'autres logiciels de collaboration virtuelle.					TERMINÉ	TERMINÉ	TERMINÉ	
10.	Établir un partenariat avec un fournisseur de services qui peut adapter ses communications en braille, en fichiers audio, etc., afin que le tout soit pleinement accessible.					TERMINÉ	TERMINÉ	TERMINÉ	
11.	Offrir aux divers secteurs fonctionnels de la Monnaie (Services de protection, Communications, Services linguistiques, etc.) une formation de sensibilisation à l'accessibilité.					EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ	
12.	Poursuivre le partenariat de la Monnaie avec les services d'interprétation vidéo à distance sur demande pour les personnes sourdes et malentendantes (clientèle et membres du personnel).					TERMINÉ	TERMINÉ	TERMINÉ	
13.	Les guides de la boutique pourraient également faire circuler différents articles afin que les personnes qui ne peuvent pas les voir puissent les toucher. Si les articles ne peuvent pas être déplacés, les participants ou participantes aveugles ou ayant une déficience visuelle pourraient toucher les objets là où ils se trouvent, à condition qu'il y ait peu de risque, voire aucun, de les endommager.					EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ	
14.	Fournir en formats accessibles (p. ex. : enregistrements audio, formats numériques et braille) l'information sur les produits actuellement disponibles en format imprimé.					NON COMMENCÉ	EN CONTINU	EN CONTINU	

ANNEXE A

	MESURE	ÉTAT DES PROGRÈS EN 2023	ÉTAT DES PROGRÈS EN 2024	ÉTAT DES PROGRÈS EN 2025
LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES				
15.	Élaborer la Boîte à outils – optique EDIA, dans laquelle l’accessibilité est une priorité en ce qui a trait à la conception de politiques, de programmes et de services.	TERMINÉ	TERMINÉ	TERMINÉ
16.	Ajouter, aux articles présentés dans les boutiques, des descriptions en braille, des descriptions audio et des éléments tactiles (échantillons que les personnes ayant une déficience visuelle pourront manipuler dans le but d’apprendre).	NON COMMENCÉ	TERMINÉ	TERMINÉ
17.	Permettre aux personnes handicapées d’apporter certains dispositifs favorisant l’accessibilité ou la mobilité dans des zones sécurisées de la Monnaie, y compris dans la zone des visites guidées (surtout dans les cas d’urgence).	EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ
18.	Offrir une visite privée comme mesure d’adaptation s’il faut plus de temps.	TERMINÉ	TERMINÉ	TERMINÉ
L’ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D’INSTALLATIONS				
19.	Tirer parti du Guide sur l’approvisionnement inclusif (Mise en pratique de l’inclusion) et d’autres outils pour prendre connaissance des pratiques qui permettront à la Monnaie d’accéder au bassin de talents des fournisseurs le plus vaste possible et d’offrir de façon proactive à divers fournisseurs la possibilité de soumissionner sur des occasions d’affaires.	EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ
20.	Élaborer des lignes directrices pour garantir des pratiques inclusives et accessibles en matière d’approvisionnement. Intégrer des critères d’accessibilité au processus d’approvisionnement, sauf indication contraire.	EN COURS	TERMINÉ	TERMINÉ
LE TRANSPORT				
21.	Aucune mesure n’a été identifiée pour cet aspect dans le Plan d’action sur l’accessibilité 2023-2025 de la Monnaie.			



ROYAL
CANADIAN
MINT | MONNAIE
ROYALE
CANADIENNE

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

MONNAIE.CA