

# Plan d'accessibilité

---

2026-2028



TRANSMOUNTAIN

## **Table des matières**

<b>1. Message de la cheffe de l'administration .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Généralités.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Progrès en matière d'accessibilité .....</b>	<b>5</b>
<b>4. Consultations.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Domaines décrits en vertu de la Loi.....</b>	<b>5</b>
<b>6. Rapports et mise en œuvre.....</b>	<b>20</b>
<b>7. Notre processus de rétroaction .....</b>	<b>20</b>
<b>8. Conclusion.....</b>	<b>22</b>
<b>9. Glossaire.....</b>	<b>23</b>

# 1. Message de la cheffe de l'administration

Chez Trans Mountain, l'accessibilité est plus qu'une exigence de conformité : elle est au cœur de notre engagement à créer un environnement inclusif pour tout le monde. Nous croyons que chaque employé, intervenant et membre de la collectivité devrait avoir la possibilité de participer à part entière et sans obstacle.

Le présent plan d'accessibilité reflète notre engagement à créer un environnement où l'accessibilité est intégrée dans toutes nos activités, qu'il s'agisse de nos espaces physiques et de nos systèmes numériques ou de nos pratiques en matière de communications, d'emploi et d'approvisionnement. Il s'appuie sur les progrès que nous avons réalisés et établit des mesures claires pour les trois prochaines années afin de renforcer l'accessibilité à l'échelle de l'organisation.

Nous reconnaissons que l'accessibilité est une responsabilité partagée. La réussite dépend de la collaboration à tous les niveaux de notre organisation. Nous sommes déterminés à écouter, à apprendre et à donner suite aux commentaires des personnes handicapées et d'autres parties prenantes. Ensemble, nous continuerons de progresser vers un milieu de travail et une collectivité inclusifs et accessibles.

Jennifer Pierce  
Cheffe de l'administration  
Trans Mountain Corporation

## 2. Généralités

### 2.1 Introduction

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la Loi) est entrée en vigueur en 2019 dans le but de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. Elle oblige les organisations à identifier, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Trans Mountain s'engage à créer un environnement inclusif pour tout le monde. Notre premier Plan d'accessibilité a été publié en 2022 et a été suivi de rapports d'étape annuels en 2023 et 2024. Les plans d'accessibilité et rapports d'étape précédents sont disponibles à <https://www.transmountain.com/fr/accessibilite>.

Avec ce deuxième Plan d'accessibilité, nous franchissons la prochaine étape pour intégrer davantage l'accessibilité dans notre culture et renforcer les progrès que nous avons déjà réalisés. Nous continuerons de favoriser un environnement inclusif et accessible pour nos employés et les membres de la collectivité, tout en respectant les exigences de la Loi. Guidés par cet engagement, nous continuerons d'intégrer

l'accessibilité aux politiques, aux procédures et aux programmes de notre entreprise tout en cernant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité.

## 2.2 À propos de Trans Mountain Corporation

Trans Mountain Corporation (Trans Mountain) est une société d'État fédérale dont le siège social est situé à Calgary, en Alberta. Nous exploitons le seul réseau pipelinier du Canada qui achemine des produits pétroliers vers la côte ouest. Nous avons un effectif permanent de plus de 700 employés qui travaillent à notre siège social de Calgary et dans nos bureaux régionaux le long du réseau pipelinier en Alberta, en Colombie-Britannique et dans l'État de Washington.

Trans Mountain rend des comptes au Parlement par l'entremise de la Corporation de développement des investissements du Canada (CDEV). En tant que filiale en propriété exclusive de la CDEV, nous sommes régis par un conseil d'administration indépendant.

## 2.3 Coordonnées

Trans Mountain accueille favorablement les commentaires sur son plan d'accessibilité. Vous pouvez demander ce rapport dans un média substitut ou obtenir des renseignements sur notre processus de rétroaction en matière d'accessibilité en communiquant avec notre conseillère principale en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) à [info@TransMountain.com](mailto:info@TransMountain.com).

Un accusé de réception des commentaires sera fourni dans le même format que celui dans lequel ils ont été reçus, à condition qu'ils ne soient pas soumis de façon anonyme. Pour faire part de vos commentaires ou demander un média substitut, veuillez communiquer avec nous :

**À l'attention de :** Conseillère principale en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA)

**Adresse :**

300 5th Avenue SW

Bureau 2700

Calgary (Alberta) T2P 5J2

**Numéro de téléphone :** 1 866 514-6700

**Courriel :** [info@TransMountain.com](mailto:info@TransMountain.com)

Pour en savoir plus sur notre processus de rétroaction, veuillez consulter la section [Notre processus de rétroaction](#).

Ce plan d'accessibilité est disponible sur demande dans des médias substituts. Veuillez communiquer avec Trans Mountain pour obtenir des renseignements et du soutien.

### 3. Progrès en matière d'accessibilité

Depuis la publication de son premier plan d'accessibilité en 2022, Trans Mountain a continué de prendre des mesures pour créer une organisation plus accessible et inclusive. Nous avons mis l'accent sur l'amélioration de l'accessibilité dans nos espaces physiques, nos systèmes numériques, nos communications et nos processus, tout en renforçant notre compréhension des besoins des parties prenantes. Ces efforts témoignent de notre engagement à cerner et à éliminer les obstacles et à intégrer l'accessibilité à notre culture et à nos opérations.

Le plan contient un résumé des réalisations en matière d'accessibilité pour chaque domaine prioritaire.

### 4. Consultations

Pour élaborer ce rapport d'étape sur le plan d'accessibilité, nous avons écouté les gens de Trans Mountain et demandé l'avis d'experts-conseils en accessibilité. Nous avons mené un sondage auprès du personnel et examiné le point de vue des employés qui ont déclaré avoir un handicap. Nous avons également organisé des événements virtuels pour susciter un dialogue ouvert sur l'accessibilité et encouragé les employés à nous faire part de leurs commentaires, de leurs idées ou de leurs préoccupations. De plus, nous avons travaillé en étroite collaboration avec les responsables des piliers pour chaque secteur du présent plan d'accessibilité afin d'examiner les progrès réalisés et de cerner les possibilités d'amélioration. Ces conversations et ces collaborations témoignent de notre engagement à créer un milieu de travail inclusif où l'accessibilité est une responsabilité partagée.

### 5. Domaines décrits en vertu de la Loi

Sept domaines prioritaires sont décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ces domaines comprennent :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications (TIC);
4. les communications, autres que les TIC;

5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de programmes et de services;
7. le transport.

Trans Mountain a ajouté un autre domaine prioritaire, celui de la **culture**, à son plan d'accessibilité afin d'attirer l'attention sur l'importance de la culture dans le succès de l'accessibilité au niveau organisationnel.

## 5.1 Culture

Le domaine prioritaire de la culture est axé sur l'établissement d'une culture organisationnelle positive d'accessibilité et d'inclusion chez Trans Mountain. Cela implique de mieux connaître et comprendre les obstacles, d'habiliter les cadres à donner l'exemple à tous les niveaux de l'organisation et de reconnaître les aspects intersectionnels de l'accessibilité qui sont liés à d'autres aspects de la diversité et de l'inclusion.

### Réalisations en matière d'accessibilité

Depuis notre dernier Plan d'accessibilité en 2022, nous avons pris un certain nombre de mesures en faveur d'une culture d'accessibilité, notamment :

- Intégrer l'accessibilité au portefeuille inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA) et publier des déclarations d'engagement à l'interne et à l'externe.
- S'engager à poursuivre l'apprentissage en s'associant à des experts externes en matière d'accessibilité (p. ex., Prospect Human Services, Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, BDO) et en participant activement à des événements externes pour approfondir notre compréhension des nouvelles pratiques en matière d'accessibilité.
- Organiser des événements à l'échelle de l'entreprise axés sur l'inclusion des personnes handicapées, y compris une introduction à la neurodivergence visant à lutter contre la stigmatisation et à promouvoir des pratiques neuroinclusives, ainsi que des événements dans le cadre du Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, de la Semaine nationale de l'accessibilité, et de la Journée internationale des personnes handicapées.
- Recueillir des données sur la mobilisation auprès des employés, y compris les employés handicapés, pour éclairer les stratégies futures.

## **Obstacles à l'accessibilité**

- Le manque d'expertise interne et de champions de l'accessibilité ainsi que la compréhension variable de l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation peuvent entraîner des efforts incohérents en matière d'accessibilité.
- Il existe peu de canaux pour permettre aux employés handicapés de parler de leurs expériences vécues.

## **Notre engagement**

Trans Mountain favorisera sa culture de l'accessibilité en demandant aux cadres supérieurs de s'aligner sur les priorités en matière d'accessibilité, en lançant un comité de la direction axé sur le bien-être et l'appartenance qui représente la diversité des employés et en créant un centre de ressources internes pour accroître la sensibilisation. Nous approfondirons l'inclusion par des campagnes, de la formation et des récits qui normalisent les conversations sur les handicaps. Nous examinerons régulièrement les progrès réalisés, actualiserons les ressources et consulterons les employés afin de continuer à éliminer les obstacles et à favoriser une culture d'entreprise accessible.

## **Mesures pour améliorer l'accessibilité (culture)**

### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Discuter avec les cadres supérieurs afin que tous aient la même compréhension de l'accessibilité et de l'engagement de l'organisation.
- Lancer un comité de la direction axé sur le bien-être et l'appartenance qui représente la diversité des expériences vécues, y compris celles des employés handicapés.
- Lancer un centre de ressources interne offrant du matériel d'apprentissage sur l'accessibilité et les handicaps afin de sensibiliser l'ensemble de l'organisation.
- Continuer d'organiser des événements axés sur l'inclusion des personnes handicapées à l'échelle de l'organisation tout au long de l'année.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Continuer d'organiser des événements sur le thème de l'accessibilité et partager les expériences vécues par les employés handicapés au moyen de campagnes internes visant à normaliser les conversations sur les handicaps.
- Intégrer des méthodes pour permettre à nos employés de mettre à jour l'information de l'enquête sur l'effectif, afin de nous assurer que nous reflétons la diversité de notre effectif du mieux que nous le pouvons.
- Intégrer les concepts de leadership inclusif dans les formations actuelles à l'intention des cadres, afin de les doter des moyens nécessaires pour soutenir un effectif diversifié et favoriser l'accessibilité dans leurs décisions quotidiennes.
- Continuer de promouvoir le centre de ressources et mesurer l'adoption du matériel d'apprentissage sur l'accessibilité.
- Comprendre les besoins en main-d'œuvre et les obstacles potentiels à l'accessibilité à partir des données démographiques du prochain sondage sur la mobilisation des employés.

### **Troisième année — 2028 : Évaluation**

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Actualiser les ressources sur l'accessibilité en fonction des commentaires reçus et des normes en constante évolution.
- Poursuivre les consultations requises auprès des employés handicapés et faire part des progrès réalisés à l'entreprise en fonction des commentaires reçus et des mesures prévues dans le plan.
- Cerner les mesures prises et les nouvelles possibilités à mesure que nous élaborons notre Plan d'accessibilité de 2028.

## **5.2 Emploi**

Le domaine prioritaire de l'emploi couvre tout le cycle de vie des emplois chez Trans Mountain. Il comprend toutes les étapes de l'expérience employé, depuis le recrutement et l'intégration, jusqu'à la formation continue, le perfectionnement professionnel et le travail quotidien. En tenant compte du cycle de vie complet des emplois, Trans Mountain veille à ce que les employés aient une expérience sans obstacle à toutes les étapes de leur carrière.

## Réalisations en matière d'accessibilité

Depuis notre dernier plan d'accessibilité publié en 2022, nous avons pris un certain nombre de mesures en faveur de l'accessibilité en matière d'emploi, notamment :

- Harmoniser les politiques sur les mesures d'adaptation avec les normes d'accessibilité à l'emploi, mettre en place un processus d'arbitrage par un tiers pour assurer l'équité et la sécurité, et organiser un atelier sur la santé mentale à l'intention des cadres afin de renforcer le soutien aux employés.
- Retenir les services d'experts en accessibilité pour examiner notre processus de demande, créer des documents sur l'accès au site pour les candidats et mettre en place un processus pour demander aux nouveaux employés de commenter leur expérience de recrutement.
- Améliorer l'accessibilité de la formation des employés en introduisant le sous-titrage codé, les voix hors champ, l'augmentation de la taille des polices et des contrastes de couleurs accessibles, avec des mises à jour continues.
- Fournir des évaluations ergonomiques pour aider les employés qui ont besoin d'ajustements en milieu de travail, y compris les employés ayant une incapacité identifiée.

## Obstacles à l'accessibilité

- Il est possible d'améliorer l'uniformité et la transparence du processus de demande de mesures d'adaptation, et de sensibiliser davantage les employés aux processus de mesures d'adaptation et au rôle des gestionnaires de personnes dans l'aide à fournir pour les demandes de mesures d'adaptation.
- Il faut renforcer notre compréhension des pratiques exemplaires pour fournir des mesures d'adaptation aux candidats tout en maintenant un processus de recrutement efficace et en déterminant le soutien que nous pouvons leur offrir.
- Le matériel de formation des employés n'est pas encore entièrement accessible à tous les utilisateurs, car il comporte des lacunes dans les fonctions comme les sous-titres codés, la compatibilité avec les lecteurs d'écran et la conception globale inclusive.

## **Notre engagement**

Trans Mountain s'engage à créer une expérience d'emploi inclusive et accessible en examinant les obstacles dans des domaines comme le recrutement, la formation et le travail quotidien. Nous renforcerons les politiques et les processus conformément aux normes d'accessibilité, mettrons en œuvre des systèmes de suivi et de rétroaction afin de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, dans la mesure du possible, et donnerons de la formation aux employés et aux gestionnaires de personnes sur les processus d'adaptation. Notre objectif est de veiller à ce que les employés et les candidats qualifiés aient accès aux possibilités et aux ressources nécessaires.

## **Mesures pour améliorer l'accessibilité (emploi)**

### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Examiner et mettre à jour la politique sur les mesures d'adaptation en fonction des normes d'accessibilité en matière d'emploi ([CAN/ASC-1.1:2024 \[RÉV-2025\]](#)) pour appuyer la conformité et les pratiques inclusives.
- Suivre les demandes de mesures d'adaptation des candidats tout au long du cycle de recrutement, y compris le type de demande, le calendrier, le traitement et les résultats, afin de mieux comprendre les besoins des candidats et d'assurer un soutien constant.
- Offrir des possibilités d'apprentissage sur les principes de conception inclusive au personnel chargé de créer du contenu de formation interne.
- Réaliser un sondage sur les formations les plus suivies afin de recueillir les commentaires des employés sur la prestation de la formation.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Assurer un suivi régulier auprès des employés concernant les demandes de mesures d'adaptation approuvées afin de vérifier que leurs besoins en matière d'accessibilité sont toujours satisfaits et que les employés savent comment obtenir du soutien en cas de besoin.
- Déterminer des façons d'offrir de la formation aux responsables du recrutement sur les pratiques inclusives lors des étapes de la demande d'emploi, de l'entrevue et de l'intégration.

- Continuer d'ajouter des éléments de conception inclusifs aux modules de formation existants et nouveaux (p. ex., sous-titrage, voix hors-champ) en fonction des normes d'accessibilité.

### **Troisième année — 2028 : Évaluation**

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Examiner les commentaires des employés concernant les mesures d'adaptation, mettre en œuvre des améliorations, le cas échéant; et déterminer les obstacles supplémentaires en fonction des normes d'accessibilité en matière d'emploi ([CAN/ASC-1.1:2024 \[RÉV-2025\]](#)).
- Effectuer un examen des politiques et des processus de recrutement afin de déterminer les obstacles supplémentaires et de mettre à jour les pratiques en fonction de la rétroaction et des normes d'accessibilité en matière d'emploi ([CAN/ASC-1.1:2024 \[RÉV-2025\]](#)).
- Explorer les outils de vérification de l'accessibilité pour les logiciels de formation et continuer de recueillir des commentaires auprès des employés sur l'accessibilité du matériel de formation.

## **5.3 Environnement bâti**

Ce domaine fait référence aux espaces physiques que les employés, les clients et les visiteurs utilisent lorsqu'ils interagissent avec Trans Mountain. Cela comprend les entrées, les postes de travail, les salles de réunion, la signalisation, les toilettes et l'éclairage.

### **Réalisations en matière d'accessibilité**

Trans Mountain a installé des boutons de porte accessibles et élargi la signalisation en braille dans les bureaux de Calgary, a ajouté des fonctions de soutien à la mobilité dans les installations de Kamloops et a informé les employés des mesures de soutien à l'accessibilité mises à leur disposition, comme l'équipement ergonomique et l'enregistrement des animaux d'assistance. Nous avons également entrepris des vérifications de l'accessibilité des immeubles avec l'aide d'un expert indépendant pour les bureaux de Calgary et de Burnaby.

## **Obstacles à l'accessibilité**

- Plan d'amélioration des installations fondé sur des vérifications de l'accessibilité des immeubles.
- Explorer les possibilités de formation sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité de l'environnement bâti.

## **Notre engagement**

Trans Mountain améliorera l'accessibilité dans notre environnement bâti en effectuant des vérifications des immeubles, en examinant les résultats de ces vérifications et en accordant la priorité aux améliorations des installations qui éliminent les obstacles dans nos espaces physiques. Nous communiquerons régulièrement les améliorations apportées aux installations à notre personnel et examinerons les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité physique dans les milieux de travail.

## **Mesures pour améliorer l'accessibilité (environnement bâti)**

### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Déterminer les dates des vérifications de l'accessibilité des immeubles pour les bureaux d'Edmonton et de Kamloops.
- Examiner les conclusions des vérifications initiales de l'accessibilité des immeubles à Calgary et à Burnaby afin de prioriser les améliorations.
- Étudier la formation de l'équipe des installations sur les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité de l'environnement bâti.
- Communiquer au personnel les améliorations de l'accessibilité dans les sites régionaux.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Examiner les conclusions des vérifications initiales de l'accessibilité des immeubles à Edmonton et à Kamloops afin de prioriser les améliorations.

- Apporter des améliorations aux installations en fonction des constatations des vérifications pour Calgary et Burnaby.
- Communiquer au personnel les améliorations de l'accessibilité dans les sites régionaux.

### **Troisième année — 2028 : Évaluation**

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Consulter les sites extérieurs pour comprendre les possibilités de vérifications de l'accessibilité.
- Communiquer au personnel les améliorations de l'accessibilité dans les sites régionaux.
- Examiner les exigences d'accessibilité mises à jour pour s'assurer que nous continuons de respecter les normes d'accessibilité de l'environnement bâti à mesure qu'elles sont mises à jour (comme la [norme CSA/ASC B651](#)).

## **5.4 Technologies de l'information et des communications**

Ce domaine couvre la technologie utilisée par Trans Mountain pour soutenir les employés, les clients et le public dans l'environnement virtuel. Il comprend le matériel, les logiciels, les plateformes en ligne et les appareils fonctionnels. L'accessibilité dans les technologies de l'information et des communications (TIC) signifie veiller à ce que tous les systèmes numériques soient utilisables par tout le monde, que ce soit pour le travail quotidien, la collaboration ou l'accès aux services.

### **Réalisations en matière d'accessibilité**

Trans Mountain a interrogé des fournisseurs informatiques tiers afin d'évaluer les caractéristiques d'accessibilité, a vérifié les caractéristiques d'accessibilité dans les logiciels très utilisés, a activé les outils d'accessibilité dans Microsoft 365 et d'autres applications couramment utilisées, et a publié un guide en libre-service pour aider les employés à créer des documents accessibles.

### **Obstacles à l'accessibilité**

- Besoin d'un processus pour vérifier les fonctions d'accessibilité dans les futures applications et systèmes de tiers.

- Formation limitée des employés sur l'utilisation des caractéristiques d'accessibilité dans les systèmes de TI.
- Besoin d'évaluations continues de l'accessibilité des plateformes numériques internes.

## **Notre engagement**

Trans Mountain intégrera l'accessibilité à l'ensemble de ses systèmes de TI en offrant une formation axée sur les employés et les rôles, en examinant continuellement les politiques et les outils de TI par rapport aux normes d'accessibilité reconnues et en élaborant un plan d'amélioration fondé sur les évaluations et les commentaires des utilisateurs.

## **Mesures pour améliorer l'accessibilité (TIC)**

### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Offrir de la formation aux employés sur l'utilisation des caractéristiques d'accessibilité dans Microsoft 365.
- Continuer d'examiner les renseignements sur l'accessibilité pour les fournisseurs de TI tiers.
- Offrir au personnel des TI une formation axée sur les rôles concernant les normes d'accessibilité et les pratiques exemplaires.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Mener un sondage auprès des employés sur l'accessibilité des systèmes de TI très utilisés et donner une formation ciblée au besoin.
- Élaborer un processus d'examen pour harmoniser les politiques et les outils des TIC avec les normes d'accessibilité des TIC ([CAN/ASC — EN 301 549:2024](#)).
- Élaborer un plan d'amélioration de l'accessibilité numérique fondé sur les constatations de l'évaluation du système.

## Troisième année — 2028 : Évaluation

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Évaluer la conformité aux exigences en matière d'accessibilité des TIC en prévision de la réglementation future.
- Signaler les améliorations à l'accessibilité des TIC et publier des ressources à jour pour les employés.
- Explorer les outils de vérification de l'accessibilité pour les logiciels et continuer de mettre en œuvre la boucle de rétroaction des employés, dans la mesure du possible.

## 5.5 Communication autre que les TIC

Ce domaine examine les communications internes et externes de Trans Mountain, comme les sites Web, les rapports, les publications et les documents imprimés. Dans ce domaine, l'accessibilité signifie veiller à ce que l'information soit facile d'accès, disponible dans différents formats au besoin et claire pour un large éventail de publics.

### Réalisations en matière d'accessibilité

Trans Mountain a créé des lignes directrices sur la marque et des modèles accessibles qui ont été partagés avec l'organisation et a amélioré son site Web externe en ajoutant des fonctions comme la navigation au moyen d'un clavier et le texte de remplacement. De plus, l'entreprise continue d'offrir des documents dans des médias substitués aux parties prenantes. Les communications internes de Trans Mountain, y compris l'intranet, ont été normalisées pour améliorer l'accessibilité visuelle, et un mécanisme de rétroaction a été mis en place pour permettre aux employés de faire part de leurs préoccupations en matière d'accessibilité.

### Obstacles à l'accessibilité

- Besoin d'une formation propre à chaque rôle pour les employés de l'équipe des communications et axée sur l'application et la promotion des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
- Besoin de normaliser les pratiques de communication dans l'ensemble de l'organisation.
- Besoin d'autres améliorations à l'accessibilité sur le site Web externe, comme la navigation améliorée.

## **Notre engagement**

Trans Mountain intégrera l'accessibilité dans toutes les communications en formant des équipes clés, en mettant en œuvre des lignes directrices pour la conception accessible, en créant des boucles de rétroaction et en y donnant suite, et en examinant régulièrement les politiques pour éliminer les obstacles à la communication.

## **Mesures pour améliorer l'accessibilité (communication)**

### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Offrir aux membres de l'équipe des communications une formation sur l'accessibilité axée sur les rôles, y compris le langage clair et les principes de la conception inclusive.
- Créer et partager une liste de vérification des communications accessibles pour le contenu interne et externe, y compris le sous-titrage automatisé et les transcriptions pour les événements virtuels à l'échelle de l'entreprise.
- Intégrer des boucles de rétroaction sur l'accessibilité sur l'intranet et le site Web, y compris un sondage auprès des employés comportant des questions sur l'accessibilité, afin de recueillir les commentaires des utilisateurs.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Examiner et mettre à jour les politiques et les stratégies de communication pour les harmoniser avec les nouvelles normes d'accessibilité.
- Intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux lignes directrices sur la planification des événements.
- Étendre les mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité et suivre les améliorations.

### **Troisième année — 2028 : Évaluation**

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Effectuer un examen complet des pratiques de communication pour assurer l'harmonisation avec les normes d'accessibilité publiées.
- Faire état d'améliorations mesurables dans les communications accessibles, y compris la convivialité du site Web et l'adoption de lignes directrices par les employés.

## **5.6 Conception et prestation des programmes et des services**

La conception et la prestation des programmes et des services constituent un domaine prioritaire qui vise à garantir que les programmes et les services de Trans Mountain soient accessibles à tous les employés et aux membres de la collectivité. Cela implique d'envisager l'accessibilité de façon proactive pendant l'élaboration des programmes et des services, afin d'éviter les obstacles.

### **Réalisations en matière d'accessibilité**

Trans Mountain continue de mieux comprendre les besoins des intervenants externes en matière d'accessibilité afin d'orienter la planification des améliorations futures. De plus, nous avons ajouté un lien Accessibilité au pied de page de notre site Web externe, ce qui permet aux intervenants de trouver plus facilement de l'information sur nos engagements et nos ressources en matière d'accessibilité.

### **Obstacles à l'accessibilité**

- Besoin de mieux comprendre les obstacles rencontrés par les intervenants externes

### **Mesures pour améliorer l'accessibilité (programmes et services)**

Au cours des trois prochaines années, Trans Mountain continuera d'approfondir sa compréhension des obstacles à l'accessibilité auxquels font face les intervenants externes afin d'éclairer les futurs plans d'accessibilité et l'harmonisation avec les normes d'accessibilité.

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

Le secteur prioritaire de l'acquisition de biens, de services et d'installations concerne tous les biens et services achetés ou loués par Trans Mountain, y compris le processus d'évaluation global menant à leur acquisition.

### **Réalisations en matière d'accessibilité**

Trans Mountain a fait des progrès dans l'amélioration de l'accessibilité de ses activités d'approvisionnement. Nous avons recueilli les commentaires d'experts-conseils afin d'améliorer l'accessibilité de nos documents d'approvisionnement, et nous explorons des façons d'intégrer les considérations relatives à l'accessibilité dans notre processus de sélection des fournisseurs. Nous avons également désigné une personne-ressource au sein de l'équipe d'approvisionnement pour examiner l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement.

### **Obstacles à l'accessibilité**

- Les membres de l'équipe d'approvisionnement ont besoin d'une formation sur l'accessibilité pour mieux comprendre comment éliminer les obstacles dans les processus d'approvisionnement.
- À l'heure actuelle, les problèmes d'accessibilité dans les modèles d'approvisionnement n'entraînent pas un examen.
- Les engagements des fournisseurs en matière d'accessibilité ne sont pas pris en compte dans notre processus de sélection des fournisseurs.

### **Notre engagement**

Forte de ses progrès, l'entreprise s'engage à rendre ses processus d'approvisionnement accessibles. Pour ce faire, nous formerons notre équipe d'approvisionnement à cerner et à éliminer les obstacles, nous examinerons les modèles d'accessibilité en fonction de la rétroaction et nous intégrerons les critères d'accessibilité dans les soumissions concurrentielles tout en demandant aux fournisseurs de démontrer leur engagement en matière d'accessibilité.

### **Mesures pour améliorer l'accessibilité (acquisition)**

#### **Première année — 2026 : Fondements**

En 2026, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Offrir aux membres de l'équipe d'approvisionnement une formation sur l'accessibilité axée sur les rôles qui comprend des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement et des ressources de tiers.
- Sonder l'équipe d'approvisionnement après la formation afin de recueillir des idées pour améliorer l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement et de cerner les secteurs où il faut éliminer les obstacles à l'accessibilité.
- Compiler, documenter et examiner officiellement les recommandations internes en matière d'accessibilité afin d'orienter les améliorations pour 2027 et au-delà.

### **Deuxième année — 2027 : Intégration**

En 2027, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Évaluer la nécessité d'établir un processus de production de rapports sur les pratiques et les engagements des tiers en matière d'accessibilité.
- Appliquer des recommandations et des améliorations réalisables qui augmentent l'accessibilité dans nos pratiques d'approvisionnement, telles que déterminées en 2026.

### **Troisième année — 2028 : Évaluation**

En 2028, Trans Mountain fera ce qui suit :

- Effectuer un examen complet de ses politiques d'approvisionnement afin d'assurer l'harmonisation avec les normes d'accessibilité en matière d'approvisionnement, y compris [CAN-ASC-4.1](#), qui est actuellement à l'état d'ébauche et qui devrait être publié en 2027.
- Effectuer un examen des améliorations apportées à l'accessibilité dans nos pratiques d'approvisionnement et cerner les obstacles restants.

## **5.8 Transport**

Trans Mountain a examiné ses politiques, pratiques et procédures en matière de transport et de déplacements. Nous avons déterminé qu'il n'existe aucun obstacle clairement défini en matière de transport à l'heure actuelle. Nous n'avons reçu aucune rétroaction liée au transport lors de nos consultations précédentes auprès des personnes handicapées, ou dans le cadre de notre processus de rétroaction continue.

Au cours des trois prochaines années, nous continuerons de chercher à comprendre les pratiques d'accessibilité dans le domaine des transports qui concernent notre organisation. Nous continuerons également de recueillir les commentaires précis des personnes handicapées sur les obstacles liés au transport au moyen de consultations et de commentaires.

## 6. Rapports et mise en œuvre

Le présent plan d'accessibilité est une étape importante pour Trans Mountain dans la création d'un milieu de travail plus accessible et inclusif, mais il ne suffit pas à lui seul. Tout au long de ce plan, nous avons énoncé nos engagements à éliminer les obstacles au sein de l'organisation, et nous sommes déterminés à les mettre en pratique.

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* exige que les organisations publient des rapports d'étape annuels. Ces rapports permettront de faire le suivi de la façon dont Trans Mountain met en œuvre les mesures décrites dans ce plan et de montrer les progrès réalisés. Poursuivant sur la lancée de notre premier plan, nous nous engageons à faire progresser l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Trans Mountain consultera les personnes handicapées dans le cadre de l'établissement de méthodes de suivi et de production de rapports. Ces mécanismes nous aideront à mesurer nos progrès, nous tiendront responsables de nos engagements et nous encourageront à aller au-delà de ce qui est énoncé dans ce plan.

Nous reconnaissons également que l'accessibilité est un processus continu. Trans Mountain continuera de cerner les obstacles et de prendre des mesures pour les éliminer, dans le but de créer une organisation où tout le monde se sent inclus et soutenu.

**Ce plan et les rapports d'étape annuels subséquents seront publiés sur nos sites Web internes et externes d'ici le 31 décembre.**

## 7. Notre processus de rétroaction

Trans Mountain accueille avec plaisir les commentaires des employés et du public sur les obstacles à l'accessibilité de l'entreprise et le présent plan d'accessibilité. Les commentaires reçus nous aident à déterminer les nouveaux obstacles, à améliorer nos mesures et à nous rapprocher de l'objectif de devenir une organisation sans obstacle.

## Comment fournir de la rétroaction

Trans Mountain accueille favorablement les commentaires sur l'accessibilité, en particulier ceux des personnes handicapées. Nous révisons continuellement notre boucle de rétroaction sur l'accessibilité.

Les commentaires relatifs aux obstacles à l'accessibilité chez Trans Mountain ou à la mise en œuvre du plan d'accessibilité de l'entreprise peuvent être adressés :

**À l'attention de :** Conseillère principale en inclusion, diversité, équité et accessibilité (IDÉA)

**Adresse :**

300 5th Avenue SW

Bureau 2700

Calgary (Alberta) T2P 5J2

**Numéro de téléphone :** 1 866 514-6700

**Courriel :** [info@TransMountain.com](mailto:info@TransMountain.com)

Un accusé de réception des commentaires sera fourni dans le même format que celui dans lequel ils ont été reçus, à condition qu'ils ne soient pas soumis de façon anonyme.

## Médias substituts

### **Demander à recevoir ce plan dans un média substitut**

Trans Mountain s'engage à rendre son plan d'accessibilité disponible dans des médias substituts qui répondent aux besoins de tout le monde, y compris les personnes handicapées.

Vous pouvez demander à recevoir ce plan dans les médias substituts suivants :

- Document imprimé
- Gros caractères
- Braille
- Audio
- Formats électroniques compatibles avec les lecteurs d'écran

### **Calendrier des médias substituts**

Les médias substituts seront fournis dans les délais suivants :

- Les documents imprimés, en gros caractères et en format électronique seront disponibles dans les **15 jours ouvrables** suivant la demande.
- Les formats braille et audio seront disponibles dans les **45 jours ouvrables** suivant la demande.

## **Anonymat et confidentialité**

Vous pouvez soumettre vos commentaires de façon anonyme ou inclure vos coordonnées. Si vous fournissez vos coordonnées, nous vous enverrons un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables. Nous vous communiquerons les mesures immédiates que nous prendrons à la suite de vos commentaires. Les commentaires anonymes ne feront pas l'objet d'une réponse, mais ils seront tout de même examinés et pris en compte.

## **Processus interne**

Tous les commentaires sont sauvegardés de façon confidentielle aux fins d'analyse et de tenue de dossiers. Nous utilisons ces commentaires pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles, et pour éclairer notre planification future en matière d'accessibilité.

## **8. Conclusion**

Trans Mountain s'engage à créer une organisation où l'accessibilité fait partie intégrante de sa culture, de ses systèmes et de ses pratiques. Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises dans les domaines prioritaires afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les employés, les parties prenantes et les membres de la collectivité.

Nous reconnaissons que l'accessibilité est un processus continu, et non une initiative ponctuelle. Au cours des trois prochaines années, nous continuerons de consulter les personnes handicapées, de surveiller les progrès réalisés et d'adapter nos stratégies en fonction de l'évolution des normes d'accessibilité et des besoins des parties prenantes.

**L'accessibilité demeure une responsabilité partagée au sein de notre organisation, et nous jouons tous un rôle dans la concrétisation de cet engagement.**

## 9. Glossaire

### Accessibilité

L'accessibilité désigne la façon dont les services, la technologie, les lieux, les appareils, les environnements et les produits sont conçus pour répondre aux besoins des personnes handicapées. L'accessibilité signifie donner aux personnes de toutes capacités des chances égales de participer aux activités de la vie quotidienne. Le terme implique de la planification, de la conception et des efforts conscients pour s'assurer que quelque chose est exempt d'obstacles pour les personnes handicapées.

L'accessibilité profite également à l'ensemble de la population en rendant tout plus pratique et plus facile à utiliser pour tout le monde.

### Handicap

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un **handicap** 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.

### Médias substituts

Les médias substituts désignent les documents imprimés, audio ou vidéo qui ont été modifiés par rapport à leur format original. Les médias substituts présentent l'information sous d'autres formats afin que tout le monde puisse y avoir accès de manière égale. Cela peut être très bénéfique pour les personnes handicapées. Des médias substituts courants comprennent les enregistrements audio, les sous-titres, le braille, les vidéos descriptives et les gros caractères. Les médias substituts sont parfois appelés formats accessibles.

### Obstacle

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un **obstacle** 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. (*barrier*)

