



ROYAL CANADIAN  
MINT  
MONNAIE ROYALE  
CANADIENNE

# PLAN D'ACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ





# TABLE DES MATIÈRES

---

**03**

Généralités

**04**

Résumé

**05**

Énoncé  
d'accessibilité

**08**

Consultations

**12**

Budget  
et affectation  
des ressources

**13**

Calendrier

**14**

Mot de la fin

**15**

Glossaire



# RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Nommée l'un des meilleurs employeurs de la région de la capitale nationale en 2021 et 2022, la Monnaie royale canadienne est un fabricant mondialement renommé de produits d'investissement en métaux précieux et de pièces de collection ainsi que de pièces de monnaie nécessaires aux échanges et au commerce canadiens; elle gère aussi le réseau de distribution des pièces du pays. La Monnaie est une société d'État fédérale qui relève du Parlement par l'entremise du ministre des Finances. Elle possède deux installations de fabrication, l'une à Ottawa et l'autre à Winnipeg.

La vision de la Monnaie consiste à être la meilleure Monnaie du monde grâce à ses activités axées sur le client, à son personnel talentueux, à son engagement en matière de pratiques durables et à la valeur qu'elle offre au Canada et à sa population. La Monnaie s'engage également à être un employeur reconnu pour son excellence en matière de leadership et sa culture d'inclusion, de collaboration et d'innovation. L'honnêteté, le respect, la fierté et la passion constituent les valeurs de l'entreprise. Ces valeurs reflètent l'esprit de la Monnaie, de même que le cœur et la force de sa culture.

Veuillez présenter toute demande de copie du plan d'action sur l'accessibilité, ou de la description du processus de rétroaction dans un autre format aux coordonnées indiquées.

Veuillez faire part de vos commentaires aux coordonnées indiquées.

---

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

**SERVICE À LA CLIENTÈLE**  
1-800-267-1871 (AU CANADA, AUX ÉTATS-UNIS ET À L'ÉTRANGER)  
DU LUNDI AU VENDREDI, DE 8 H 30 À 18 H (HNE)  
**COURRIEL : [EE@MONNAIE.CA](mailto:EE@MONNAIE.CA)**

[MONNAIE.CA](http://MONNAIE.CA)

# RÉSUMÉ

La vision de la Monnaie, qui consiste à être la meilleure Monnaie du monde, s'appuie sur son engagement à adopter des pratiques durables et éthiques, ce qui comprend l'élimination des obstacles qui empêchent les personnes handicapées de travailler et de s'épanouir au travail. La Monnaie s'engage à intégrer les connaissances et l'expertise des personnes handicapées dans tous les aspects de ses activités.

Le Plan d'action sur la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) décrit l'engagement de la Monnaie en vue de créer un milieu de travail sain, sécuritaire et bienveillant pour l'ensemble de son personnel. Nous continuons à tirer parti de points de vue diversifiés pour offrir des produits qui incarnent cette diversité, tout en assurant un accès équitable aux pièces de monnaie et en établissant une culture d'inclusion dans nos milieux de travail.

La Monnaie a intégré les principes d'équité en matière d'emploi à ses activités courantes en s'engageant à éliminer les obstacles systémiques en milieu de travail.

La Monnaie a aussi défini les piliers ci-dessous en consultation avec des personnes handicapées. Dans le cadre de discussions avec des membres du personnel, et de la clientèle et d'autres parties prenantes, elle a pu cerner les obstacles et les mesures à prendre pour les éliminer.

Le premier Plan d'action sur l'accessibilité de la Monnaie décrit son engagement de respecter ou dépasser les normes d'accessibilité établies dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et ses règlements connexes. L'amélioration de l'accessibilité en général est importante pour tous, tant pour les clients que pour le personnel. Le Plan d'action sur l'accessibilité, qui tient compte des priorités liées aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), facilitera l'intégration de l'accessibilité dans toutes nos décisions, dans tous nos projets et dans tous nos services.

La Monnaie s'engage à tirer parti des ressources en matière d'accessibilité, y compris les publications du gouvernement et du domaine de l'éducation, les travaux réalisés par les industries alliées, les organismes œuvrant auprès des personnes handicapées et les expériences de personnes handicapées, afin d'orienter la planification des mesures d'accessibilité de la Monnaie, tout en recevant une rétroaction continue sur les obstacles, les processus et les solutions.



# ÉNONCÉ D'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité fait partie des activités quotidiennes de la Monnaie. Nous maintenons notre engagement à l'égard de l'inclusion en éliminant les obstacles et en améliorant l'accessibilité pour l'ensemble de notre personnel et de notre clientèle de façon continue.

Pour ce faire, nous continuerons de solliciter l'avis de notre personnel talentueux et du public dans le cadre d'un processus officiel de rétroaction. Grâce à la collaboration et à un engagement soutenu, nous créerons une image positive de l'incapacité, mobiliserons les personnes handicapées dans la prise de décisions, améliorerons l'accessibilité de l'environnement bâti et offrirons à notre clientèle et à notre personnel des expériences axées sur la dignité, l'équité et le respect.



# LE PLAN D'ACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ DE LA MONNAIE COMPORTE SIX PILIERS

qui seront mis en œuvre sur une période de trois ans, soit de 2023 à 2026 :



## EMPLOI

Améliorer le recrutement, le maintien en poste et l'avancement des personnes handicapées

1



## ENVIRONNEMENT BÂTI

Améliorer l'accessibilité

2



## TECHNOLOGIE

Rendre les technologies de l'information et des communications utilisables par tous

3



#### COMMUNICATION

Présenter l'information sur les produits en formats accessibles

4



#### PROGRAMMES ET SERVICES

Améliorer l'expérience du personnel et de la clientèle en tenant compte de l'accessibilité dans le cadre de la conception et de la prestation de services

5



#### APPROVISIONNEMENT

Intégrer les critères d'accessibilité aux stratégies d'approvisionnement

6

# CONSULTATIONS

À l'instar de « Rien sur nous, sans nous », des personnes handicapées ont participé à la conception du plan d'action de la Monnaie.

Lors de l'élaboration de son plan d'action sur l'accessibilité, la Monnaie a fait preuve d'un engagement ferme en faveur de l'inclusion en établissant des partenariats efficaces avec six entités externes disposant de vastes réseaux de personnes handicapées. Tout au long de l'année, la Monnaie a consulté activement ces partenaires sur divers aspects, comme l'élimination des obstacles à l'emploi, le recrutement, la technologie d'accessibilité et l'orientation particulière. Cette approche collaborative a fait en sorte que les voix et les expériences des personnes handicapées soient au cœur des efforts de la Monnaie.

La Monnaie a notamment collaboré avec l'une de ces entités afin de former un groupe consultatif composé de personnes handicapées. Ce groupe a pour mission d'essayer la plateforme numérique de la Monnaie et de fournir des commentaires détaillés. Le processus de consultation du groupe a été minutieusement planifié et mis en œuvre afin de garantir une participation approfondie et significative.

La Monnaie a organisé une série de séances interactives au cours desquelles les membres du groupe ont été invités à naviguer sur la plateforme numérique selon différents scénarios. Ces séances comprenaient des démonstrations en temps réel, des tests pratiques et des revues guidées. Les membres du groupe consultatif ont été encouragés à partager leurs expériences, les difficultés rencontrées et leurs suggestions dans un environnement ouvert et à l'écoute.

La Monnaie a facilité ces discussions en fournissant des outils de communication accessibles et en veillant à ce que tous les commentaires soient documentés avec précision.

De plus, la Monnaie a mené des entrevues et des enquêtes de suivi afin de recueillir des précisions auprès des membres du groupe. Ce processus itératif a permis à la Monnaie de perfectionner continuellement sa plateforme numérique en fonction des commentaires du groupe. Les commentaires recueillis auprès de ce groupe diversifié ont contribué à façonner le contenu et les recommandations du plan d'action, ce qui a permis de mettre en place des initiatives plus efficaces et plus percutantes liées à l'accessibilité. En faisant participer directement les personnes handicapées au processus de consultation avant la publication du plan d'action, la Monnaie a non seulement amélioré la pertinence et l'efficacité de ses mesures plus inclusives et plus favorables d'accessibilité, mais elle a également cultivé un environnement.

Les Normes d'accessibilité Canada, le Bureau de la condition des personnes handicapées et la Direction du Canada accessible (Emploi et Développement social Canada) ainsi que le Bureau du commissaire à l'accessibilité (Commission canadienne des droits de la personne) ont fait partie intégrante du processus de consultation et nous ont aidé à cerner nos obstacles ainsi que les mesures à prendre pour les éliminer, et à comparer celles-ci à d'autres pratiques existantes.

## PILIERS

### I. EMPLOI

#### Obstacles relevés

- Langage inclusif dans les offres d'emploi pour promouvoir l'intérêt.
- Divulgateur et mesures d'adaptation (accessibilité proactive – ne pas attendre qu'on en fasse la demande).
- Obstacles systémiques.
- Outils assistés par la technologie offerts aux employés ayant des besoins audiovisuels.

#### Mesures – Prises, en cours ou prévues

1. Faire du langage inclusif un outil de travail pour l'équipe des Ressources humaines.
2. Mettre en place des politiques plus inclusives qui considèrent l'incapacité comme un vecteur d'activité et non un vecteur de conformité.
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 inc. (PPSR) et d'autres organismes pour élargir la portée de la Monnaie.

### II. ENVIRONNEMENT BÂTI

#### Obstacles relevés

- Signalisation et audiodescriptions : devraient être placées à une hauteur appropriée et devraient être présentes dans la zone de chargement, à la réception et dans la boutique; les messages devraient aussi être disponibles en braille et permettre aux personnes à mobilité réduite de repérer facilement les ouvre-portes automatiques.
- La hauteur des fenêtres dans l'aire des visites guidées est peut-être trop élevée pour les personnes en fauteuil roulant.
- Accès à l'ascenseur (hauteur des boutons, objets obstruant l'accès aux personnes en fauteuil roulant, alphabet braille et audiodescriptions dans l'ascenseur).

- L'aire de réception des boutiques n'est pas près de l'entrée principale, ce qui peut constituer un obstacle pour une personne aveugle ou partiellement voyante.

#### Mesures – Prises, en cours ou prévues

4. Améliorer la signalisation : ajout du braille aux plaques fixées aux portes des salles pour décrire à quoi elles servent; utilisation d'enregistrements audio dans les toilettes pour signaler l'emplacement du lavabo, des séchoirs à mains, etc.
5. S'assurer que l'accès aux portes et aux boutons de l'ascenseur est exempt d'obstacles.

### III. LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

#### Obstacles relevés

- **Vidéos** : Certaines vidéos ne sont pas sous-titrées.
- **Texte de remplacement des images** : Certaines images ne sont pas accompagnées de texte de remplacement.
- **Couleurs de police** : Certains utilisateurs ont de la difficulté à lire les polices de couleur pâle.

#### Mesures – Prises, en cours ou prévues

6. Créer des sous-titres pour les vidéos contenant des dialogues et, à l'avenir, s'employer à sous-titrer toutes les publications sur les réseaux sociaux, dans la mesure du possible.
7. Ajouter du texte de remplacement dans les nouvelles images, dans la mesure du possible, et revoir le site monnaie.ca afin d'y inclure davantage de texte de remplacement.
8. Modifier les polices de couleur pâle afin d'en améliorer la lisibilité; les couleurs de police du site monnaie.ca sont, pour la plupart, conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0.

#### IV. LES COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

##### Obstacles relevés

- Inclusion des membres du personnel et de la clientèle qui ont une déficience visuelle ou auditive dans le dialogue, au besoin.
- Le bruit de fond dans les espaces ouverts crée un obstacle à l'accessibilité pour les personnes malentendantes, aveugles ou partiellement voyantes.
- Volume de la visite guidée : lorsque le groupe de la visite guidée s'est arrêté dans ces secteurs, le guide n'a pas parlé plus fort; il était donc difficile de l'entendre. Les guides semblaient également se tenir un peu trop loin du groupe.

##### Mesures – Prises, en cours ou prévues

9. Transcrire ou sous-titrer manuellement les événements tenus sur Microsoft Teams, Zoom ou d'autres logiciels de collaboration virtuelle.
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.
11. Offrir aux divers secteurs fonctionnels de la Monnaie une sensibilisation à l'accessibilité et une formation en la matière (Services de protection, Communications, Traduction, etc.).
12. Poursuivre le partenariat de la Monnaie avec les services d'interprétation vidéo à distance sur demande pour les personnes sourdes et malentendantes (clients et membres du personnel).
13. Demander aux guides de la boutique de faire circuler certains objets, de sorte que les personnes qui ne peuvent pas les voir puissent les toucher. Si les articles ne peuvent pas être déplacés, les participants aveugles ou partiellement voyants pourraient toucher les objets là où ils se trouvent, à condition qu'il y ait peu de risque, voire aucun, de les endommager.
14. Fournir en formats accessibles (p. ex. : enregistrements audio, formats numériques et braille) l'information sur les produits actuellement disponible en format imprimé.

#### V. LA CONCEPTION ET LA PRESTATION DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

##### Obstacles relevés

- La signalisation et les visites guidées à la Monnaie pourraient être améliorées pour les personnes handicapées dès leur entrée, qu'il s'agisse de la signalisation ou de la communication de renseignements pendant la visite guidée, grâce aux outils comme le braille, les éléments tactiles et les descriptions audio des produits.

##### Mesures – Prises, en cours ou prévues

15. Lancer, en novembre 2022, la Boîte à outils – optique DEI, dans laquelle l'accessibilité est une priorité en ce qui a trait à la conception de politiques, de programmes et de services.
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).
17. Permettre aux personnes handicapées d'apporter certains dispositifs dans des zones sécurisées de la Monnaie, y compris dans la zone des visites guidées (surtout dans les cas d'urgence, p. ex. injection d'insuline).
18. Offrir des mesures d'adaptation, par exemple une visite privée, s'il faut plus de temps.

## VI. L'ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

### Obstacles relevés

- Mécanisme pour divers fournisseurs, moins de fournisseurs divers certifiés.
- Dilemme libre accès ou cibles directes : le fait de cibler les entreprises en fonction de l'expertise dont la Monnaie a besoin peut être perçu comme un processus excluant d'autres entreprises et peut avoir des effets négatifs sur les exigences en matière d'équité.
- Dichotomie entre les produits, l'acquisition de services et les exigences.

### Mesures – Prises, en cours ou prévues

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.
21. Élaborer des lignes directrices pour garantir des pratiques inclusives et accessibles en matière d'approvisionnement, à moins d'avis contraire.

## VII. TRANSPORT

### Obstacles relevés

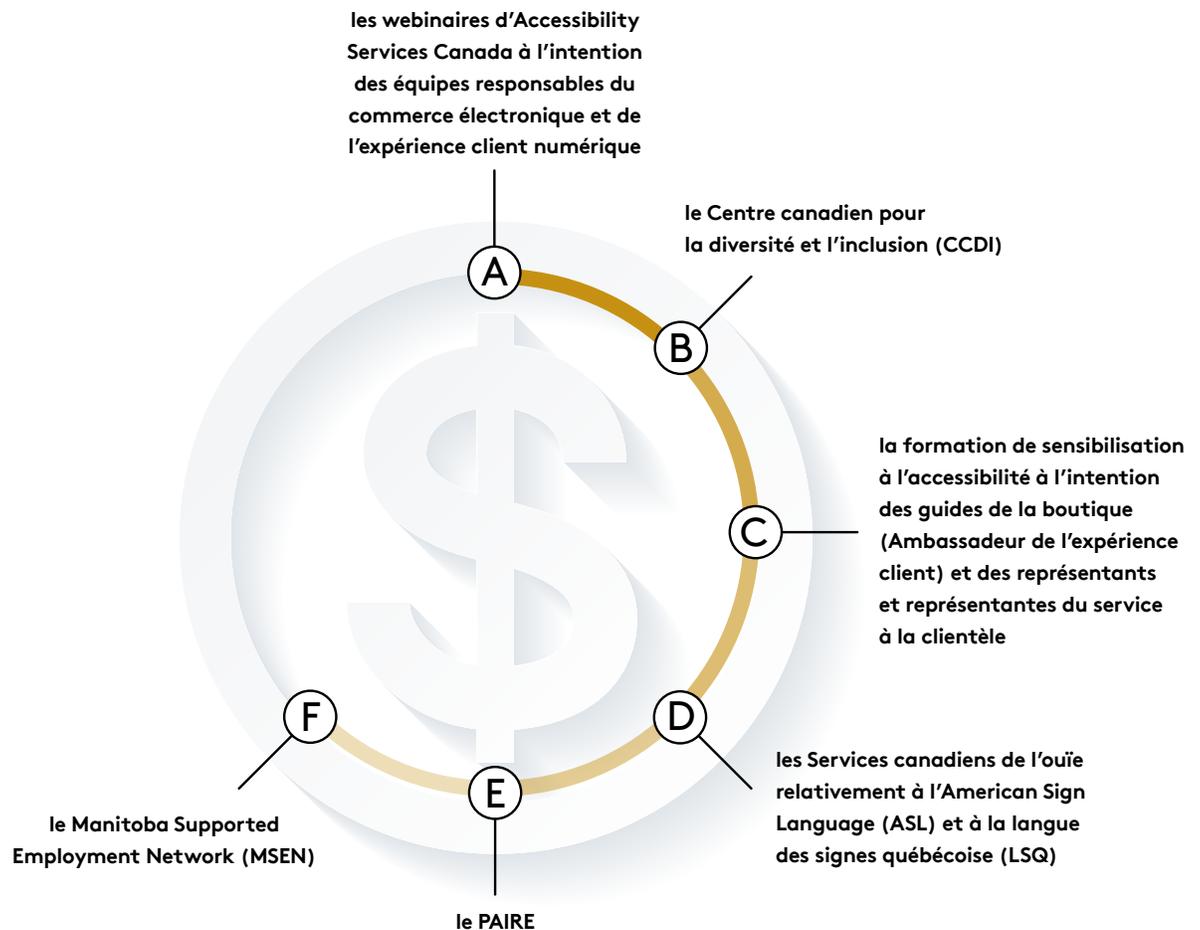
- La Monnaie n'a pas examiné en détail les transports dans le cadre de l'élaboration de son plan d'action, car elle ne fournit pas de services de transport aux membres du public. Cependant, dans son plan d'action suivant, la Monnaie consultera les membres du personnel qui utilisent les services de transport d'entreprises externes à des fins professionnelles. L'objectif de cette consultation sera de recueillir des commentaires sur la manière dont ces services peuvent être améliorés en ce qui a trait à l'accessibilité, tout en veillant à ce que les besoins de déplacement de l'ensemble des membres du personnel soient satisfaits de manière adéquate.

De plus, la Monnaie examinera attentivement ses politiques, ses pratiques, ses programmes et ses services afin de s'assurer qu'il n'y a pas d'obstacles au transport.

# BUDGET ET AFFECTATION DES RESSOURCES

La Monnaie retiendra les services de fournisseurs possédant une expertise en braille et qui peuvent offrir des services audio pour réaliser les mesures de suivi susmentionnées.

En ce qui a trait à la formation, la Monnaie sensibilisera son personnel aux questions d'accessibilité et lui offrira une formation fonctionnelle précise dans les domaines nécessitant une connaissance plus approfondie de la conception de programmes et du soutien de services pour les personnes handicapées. Les partenariats avec les fournisseurs de services de formation, d'apprentissage et de perfectionnement professionnel suivants seront retenus :



# CALENDRIER

Une fois son Plan d'action sur l'accessibilité publié, la Monnaie se tournera vers les jalons et les principaux éléments livrables suivants pour favoriser la réalisation de progrès :



## GOUVERNANCE

- Mettre sur pied le groupe de ressources pour le personnel (comité consultatif sur l'accessibilité), un sous-groupe du Comité de la DEI.
- Établir la portée et préciser les principaux jalons et éléments livrables.
- Élaborer un plan de projet détaillé à l'aide d'un modèle semblable à celui du Plan d'action sur la DEI « JE M'ENGAGE ».

# 1<sup>er</sup>

## TRIMESTRE



## MESURES ET SUIVI

- Rencontrer les principaux intervenants internes afin de valider les dispositions prises pour réaliser des progrès à l'égard des mesures proposées.
- Examiner la rétroaction reçue par l'intermédiaire du mécanisme de rétroaction public et l'intégrer au plan d'action.
- Comparer les réalisations au plan d'action.
- Évaluer les risques et les signaler.

# 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup>

## TRIMESTRES



## PRODUCTION DE RAPPORTS

- Publier le rapport d'étape sur le site [monnaie.ca](https://monnaie.ca).

# 4<sup>e</sup>

## TRIMESTRE

# MOT DE LA FIN

La Monnaie s'engage à assurer la durabilité et la transparence du présent Plan d'action sur l'accessibilité. Afin de permettre une évaluation pertinente et d'orienter les mesures futures, un cadre de responsabilisation sera mis en application pour évaluer l'incidence du plan d'action.

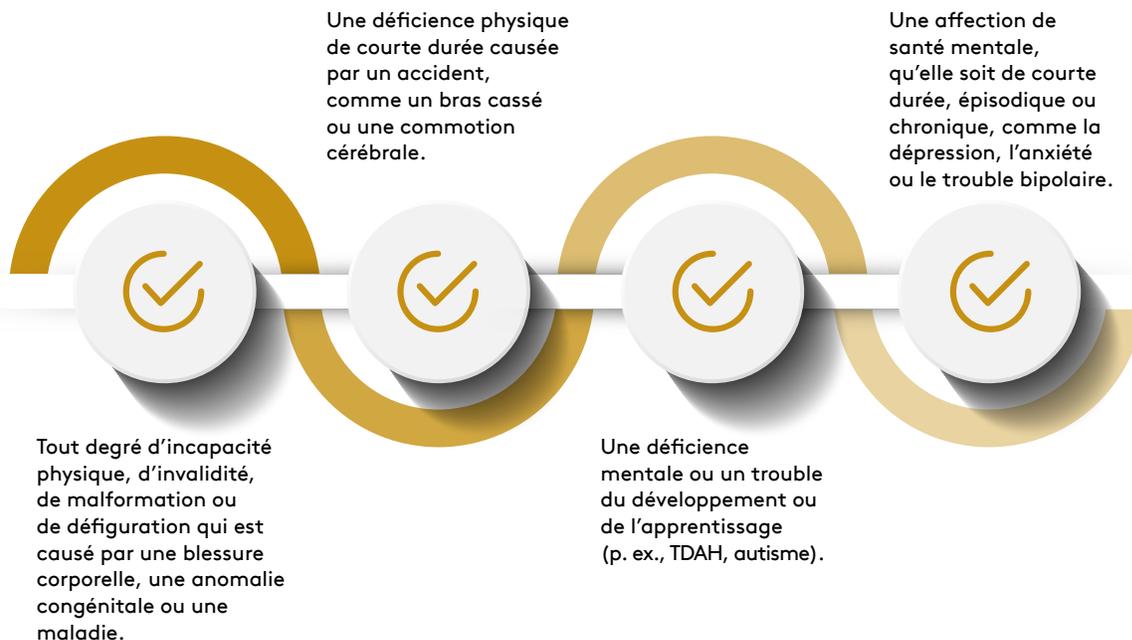
**Nous accorderons la priorité aux mesures qui auront une incidence durable.**



# GLOSSAIRE

La définition du mot **incapacité** est complexe et en constante évolution. Ce terme englobe une vaste gamme de catégories et d'états. Une incapacité peut exister depuis la naissance, être causée par un accident ou se manifester au fil du temps. Elle peut être physique, mentale, psychiatrique, sociale ou économique.

## VOICI QUELQUES SOUS-CATÉGORIES D'INCAPACITÉS :



L'**ACCESSIBILITÉ** signifie que toute personne, qu'elle vive avec un handicap ou non, peut prendre connaissance, comprendre et consulter des données, des services et des applications et s'en servir. L'adoption de normes, de lignes directrices et de pratiques exemplaires en matière d'accessibilité permet d'éliminer les obstacles systémiques avant l'adoption de mesures d'adaptation individuelles.

**LES MESURES D'ADAPTATION** sont les mesures nécessaires prises pour permettre à un membre du personnel de travailler au mieux de ses capacités.

**LES OBSTACLES** peuvent être d'ordre comportemental, environnemental ou institutionnel. Ils peuvent même être internalisés.







320, PROMENADE SUSSEX  
OTTAWA (ONTARIO) K1A 0G8

520, BOULEVARD LAGIMODIÈRE  
WINNIPEG (MANITOBA) R2J 3E7

[MONNAIE.CA](https://monnaie.ca)