

Rapport d'étape d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité

2023



Rapport d'étape 2023 d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité

ISSN 2817-8726

V1-18F-PDF

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2023.

Rapport d'étape 2023 d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité

Remarque : À la date de publication, l'accessibilité du présent rapport d'étape sur l'accessibilité a été vérifiée. Vous pouvez communiquer avec l'auteur si le présent rapport vous pose des problèmes.

Table des matières

Table des matières	1
1. Renseignements généraux.....	3
1.1 Processus de réception et de traitement de la rétroaction sur l'accessibilité	3
1.2 Message d'introduction.....	5
1.3 Les progrès en un coup d'œil.....	6
1.4 Message du sous-ministre et du champion de l'accessibilité d'ACC.....	7
1.5 Énoncé sur l'accessibilité	8
2. Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi</i>	8
2.1 Emploi.....	9
Résultats escomptés	9
2.1.1 Obstacle lié à l'emploi n° 1.....	9
2.1.2 Obstacle lié à l'emploi n° 2.....	14
2.1.3 Obstacle lié à l'emploi n° 3.....	17
2.2 Environnement bâti.....	19
Résultat escompté	19
2.2.1 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 1	19
2.2.2 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 2 (nouvel obstacle).....	20
2.2.3 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 3	20
2.2.4 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 4.....	21
2.2.5 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 5	21

2.2.6 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 6	22
2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	23
Résultat escompté	23
2.3.1 Obstacle lié aux TIC n° 1	23
2.3.2 Obstacle lié aux TIC n° 2	24
2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3	26
2.3.4 Obstacle lié aux TIC n° 4	27
2.3.5 Obstacle lié aux TIC n° 5	28
2.3.6 Obstacle lié aux TIC n° 6	29
2.3.7 Obstacle lié aux TIC n° 7	29
2.3.8 Obstacle lié aux TIC n° 8	30
2.3.9 Obstacle lié aux TIC n° 9	30
2.3.10 Obstacle lié aux TIC n° 10	31
2.3.11 Obstacle lié aux TIC n° 11	32
2.3.12 Obstacle lié aux TIC n° 12	32
2.3.13 Obstacle lié aux TIC n° 13	33
2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) 33	
Résultats escomptés	33
2.4.1 Obstacle lié aux communications n° 1	33
2.4.2 Obstacle lié aux communications n° 2	34
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	35
Résultat escompté	35
2.5.1 Obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1	35
2.6. Conception et prestation de programmes et de services	37
Résultats escomptés	37
2.6.1 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1....	37
2.6.2 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 2....	38
2.6.3 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3....	38
2.6.4 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 4....	40
2.6.5 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 5....	40
2.6.6 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 6....	41

2.7 Transport	41
2.8 Culture organisationnelle	42
Résultat escompté	42
Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d’accessibilité d’ACC en 2023	42
3. Consultations	47
3.1 Consultation interne	47
3.2 Consultation externe	49
4. Rétroaction	49
5. Ce que nous avons appris	51
6. Formation	52
7. Glossaire	53
7.1 Définitions	53
Annexe A	55
Terminologie – Anciens Combattants Canada	55
Annexe B	58
Autres ministères et services gouvernementaux.....	58

1. Renseignements généraux

1.1 Processus de réception et de traitement de la rétroaction sur l’accessibilité

[La Loi canadienne sur l’accessibilité](#) (la Loi) et le [Règlement canadien sur l’accessibilité](#) exigent que les entités sous réglementation fédérale, y compris ACC, établissent un processus pour recevoir et traiter la rétroaction relative à l’accessibilité.

Plus précisément, la rétroaction sur l’accessibilité peut inclure vos réflexions sur :

- la mise en œuvre du plan d’action en matière d’accessibilité d’ACC
- les obstacles à l’accessibilité à ACC
- comment prévenir et/ou éliminer les obstacles à l’accessibilité au sein d’ACC
- les pratiques exemplaires et les réussites en matière d’accessibilité à ACC

Un obstacle à l’accessibilité est tout élément qui empêche une personne en situation de handicap d’être incluse et de participer à tous les domaines de la vie et de la société. Les

obstacles empêchent les personnes en situation de handicap de participer de la même façon que les personnes sans incapacité peuvent le faire. Les obstacles à l'accessibilité mentionnés dans la Loi sont de cinq types :

- de nature physique ou architecturale
- relatifs à la technologie
- relatifs à l'information et aux communications
- relatifs aux comportements
- systémiques

Comment communiquer votre rétroaction

Rétroaction pour Anciens Combattants Canada

Vous pouvez soumettre vos questions ou vos commentaires concernant le plan d'action en matière d'accessibilité du Ministère, le présent rapport d'étape sur l'accessibilité ou sur l'accessibilité à ACC en générale par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

Par courriel : [Accessibilité à Anciens Combattants Canada](#)

Par téléphone : 1-866-522-2022 (sans frais)
1-833-921-0071 (TDD/TTY)

Par la poste : Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels
Anciens Combattants Canada
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9
À l'attention de : Directrice générale des ressources humaines

En ligne : à l'aide du [formulaire de rétroaction anonyme](#) sur le site Web d'ACC.

Rétroaction pour le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP)

Vous pouvez envoyer vos questions ou votre rétroaction concernant l'accessibilité du Bureau de services juridiques des pensions selon l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

Par courriel : [Bureau de services juridiques des pensions](#)

Par téléphone : 1-877-228-2250

Par la poste : Bureau de services juridiques des pensions – Rétroaction sur l'accessibilité
C. P. 7700
Charlottetown, (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9

En ligne : à l'aide du [formulaire de rétroaction anonyme](#) sur le site Web d'ACC.

Veillez noter que tous les commentaires donneront lieu à un avis de réception selon la même méthode que l'envoi (c.-à-d. réponse par courriel à un message par courriel), sauf s'ils ont été fournis de manière anonyme. Vos commentaires seront utilisés pour améliorer l'accessibilité à ACC. Il se peut que nous tenions compte immédiatement de certains commentaires ou que nous les utilisions pour élaborer de futurs plans d'accessibilité. Nous incluons vos commentaires et la façon dont nous les avons utilisés dans nos rapports d'étape.

Autres formats

Veillez noter que vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessus pour demander les documents suivants dans d'autres formats :

- plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC
- description par ACC de son processus de rétroaction sur l'accessibilité
- rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre du plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC et sur la manière dont la rétroaction est prise en compte

Autres formats possibles :

- imprimé
- gros caractères (taille de police et clarté accrues)
- le braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- audio (l'enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute)
- électronique (un format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap)

1.2 Message d'introduction

Le 11 juillet 2019, la Loi canadienne sur l'accessibilité (projet de loi C-81) est entrée en vigueur. La *Loi* vise à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040.

La *Loi* exige également que les entités sous réglementation fédérale élaborent un plan d'action en matière d'accessibilité pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

- l'emploi
- l'environnement bâti (immeubles et espaces publics)
- les technologies de l'information et des communications
- les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- l'acquisition de biens, de services et d'installations
- la conception et la prestation de programmes et de services
- le transport

Le [Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 d'ACC¹](#) (le Plan) énonce des mesures à prendre pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans ces domaines prioritaires. Le Plan énonce également des mesures qui aideront le Ministère à faire progresser son changement de culture en matière d'accessibilité.

ACC est fier de publier le présent rapport d'étape sur l'accessibilité 2023, qui met en évidence les réalisations depuis la mise en œuvre du Plan.

Le présent rapport d'étape sur l'accessibilité 2023 ne couvre pas l'ensemble de l'année civile 2023, compte tenu du temps nécessaire pour que le rapport soit approuvé et publié. Cela dit, tout progrès réalisé en 2023 qui n'est pas abordé dans le présent rapport sera couvert dans le rapport d'étape de 2024. Le Ministère souligne également qu'au moment où le présent rapport était prêt à être publié, l'analyse par ACC des résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2022 était toujours en cours. Cependant, le Ministère s'attend à ce que les actions et les mesures élaborées en réponse à ces résultats, ainsi que les mesures du Plan d'action sur la diversité et l'inclusion du Ministère, soutiennent les futurs rapports d'étape et notre cheminement vers l'inclusion et la confiance en matière d'accessibilité.

À mesure que le Ministère progresse dans son parcours vers l'accès sans obstacles, nous saisissons l'occasion de rendre compte chaque année des progrès réalisés et de renforcer notre capacité de mesure du rendement. Grâce à des plans d'action en matière d'accessibilité et à des rapports d'étape mis à jour, le Ministère se tiendra responsable et répondra également à l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion](#) du greffier du Conseil privé.

1.3 Les progrès en un coup d'œil

Quand il a été publié en décembre 2022, le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 d'ACC a décrit 37 mesures que le Ministère allait prendre pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

En 2023, après une première publication du Plan, celui-ci a été actualisé pour inclure deux nouvelles mesures et un nouvel obstacle :

- **Mesure** : Soutenir l'engagement d'ACC à atteindre un objectif prévu de représentation au sein de l'effectif des personnes en situation de handicap dans les postes non-EX de 8,70 % d'ici 2025 – et soutenir l'objectif du gouvernement du Canada d'embaucher 5 000 employés en situation de handicap dans la fonction publique d'ici 2025 – on

¹ Le Plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC comprend le Bureau de services juridiques des pensions et le Bureau de l'ombud des vétérans.

prévoit qu'ACC devra embaucher un nombre net de 100 nouvelles personnes en situation de handicap au cours de cette même période.

- **Obstacle** : En reconnaissant que même si les espaces de travail sont aménagés pour inclure des équipements ergonomiques standard (c.-à-d. des bureaux, des chaises, des bras de moniteurs, ainsi que des souris et des claviers ergonomiques) par défaut ou sur demande, il se peut que le personnel ne dispose pas des renseignements requis pour configurer de manière optimale son équipement en fonction de ses besoins individuels.
- **Mesure** : Mettre à jour les lignes directrices relatives à l'ergonomie d'ACC.

De plus, une mesure qui faisait initialement partie d'un ensemble de mesures liées aux obstacles à l'emploi a été séparée pour être considérée mesure autonome (cette mesure : mettre au point l'analyse de rentabilisation, laquelle comporte les besoins en ressources, les rôles, les processus, les outils et les partenariats en vue d'établir une unité de gestion des limitations fonctionnelles qui introduira une approche améliorée et coordonnée centralisée de la gestion de l'incapacité des employés, de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, de l'invalidité de longue durée, de l'indemnisation des accidentés du travail et du retour au travail, au moyen d'une approche de gestion de cas).

ACC est en bonne voie de respecter les engagements énoncés dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 du Ministère.

Le présent rapport d'étape définit désormais 40 mesures au total. Parmi ces 40 mesures :

- 15 mesures ont été/seront achevées d'ici décembre 2023 :
 - 6 ont été achevées à la date initiale de juin 2023;
 - 9 ont été/seront achevées d'ici la date initiale de décembre 2023.
- 23 mesures sont en cours :
 - 10 ont connu quelques retards et ont vu leurs dates d'achèvement modifiées. Dans certains cas, cela peut être dû au fait que les mesures dépendent d'autres organisations (p. ex. Services partagés Canada), des priorités opérationnelles actuelles, ou parce qu'on a estimé que davantage de travail était nécessaire par rapport aux prévisions initiales. Par souci de commodité, les changements dans les dates d'achèvement sont présentés dans la section 2;
 - 13 d'entre elles sont en passe d'être terminées d'ici leur date d'achèvement initiale.
- 2 mesures n'ont pas encore commencé :
 - Les deux ont conservé leurs dates d'achèvement initiales.

1.4 Message du sous-ministre et du champion de l'accessibilité d'ACC

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée en 2019 dans le but de créer un Canada sans obstacles d'ici 2040, et ACC est plus déterminé que jamais à poursuivre cet objectif. Les plans

d'action et les rapports d'étape du Ministère en matière d'accessibilité nous aident à prendre des mesures pour déterminer et éliminer les obstacles, tout en évitant d'en créer de nouveaux.

Notre travail visant à améliorer l'accessibilité doit également être considéré dans le contexte de l'objectif plus large de renforcer une culture d'inclusion : nous devons continuer à progresser pour garantir que tous les employés d'ACC ont un sentiment d'appartenance à un lieu de travail où la diversité est respectée.

En tant que fonctionnaires, nous devons placer l'accessibilité au cœur de notre travail, des services que nous fournissons et de notre culture. À ACC, devenir plus confiant en matière d'accessibilité en tant que ministère est un objectif important : nous voulons que l'ensemble de notre organisation sache ce que signifie l'accessibilité et pourquoi c'est important.

En tant que sous-ministre du Ministère et tout premier champion de l'accessibilité d'ACC, nous voyons de nombreuses occasions pour les dirigeants du Ministère de promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité et de faire preuve de leadership dans le travail important consistant à éliminer et à prévenir les obstacles pour les employés et les vétérans.

Tout comme notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, le présent rapport d'étape 2023 se fonde sur la consultation du Réseau de l'accessibilité d'ACC. Nous sommes fiers de respecter le principe « [Rien sans nous](#) », en veillant à ce que les voix des personnes en situation de handicap soient entendues et prises en compte dans les questions qui les concernent.

Nous sommes impatients de poursuivre ce cheminement vers la mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* dans le cadre de plans d'action actualisés en matière d'accessibilité, de rapports d'étape et d'un changement de culture continu qui garantira qu'ACC est un lieu de travail où tous peuvent participer pleinement et sur un pied d'égalité.

Cordialement,

Paul Ledwell
Sous-ministre

Pierre Tessier
Champion de l'accessibilité

1.5 Énoncé sur l'accessibilité (Reformulation)

ACC prend des engagements envers l'apprentissage continu et s'engage à prendre des mesures dès maintenant et à l'avenir pour favoriser un environnement respectueux, équitable et accessible qui élimine les obstacles à l'accessibilité et favorise l'inclusion de tout le monde.

2. Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi*

2.1 Emploi

Résultats escomptés

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap voient ACC comme un milieu de travail de choix.
- Les chercheurs d'emploi et les fonctionnaires en situation de handicap ont accès à des possibilités d'emploi à ACC et peuvent contribuer à leur plein potentiel.

2.1.1 Obstacle lié à l'emploi n° 1

- Les personnes en situation de handicap sont sous-représentées en ce qui a trait aux embauches, aux nominations intérimaires et aux promotions au sein d'ACC, mais surreprésentées au chapitre des départs. En voici quelques raisons :
 - les personnes en situation de handicap ont des difficultés et un taux d'abandon plus élevé dans les processus de sélection (par rapport aux personnes qui ne sont pas en situation de handicap);
 - un manque de possibilités de perfectionnement des compétences pour les personnes en situation de handicap, notamment des formations linguistiques, pour soutenir le développement de carrière et le perfectionnement professionnel;
 - les personnes en situation de handicap ne se déclarent pas comme telles;
 - ACC n'est pas perçu comme un milieu de travail accessible et inclusif.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1 (nouvelle mesure)

- ACC s'engage à constituer un effectif diversifié et représentatif de la population canadienne. En date de janvier 2023, la représentation au sein de la main-d'œuvre était inférieure à la disponibilité des personnes en situation de handicap parmi les employés. ACC a toutefois dépassé la disponibilité de la main-d'œuvre pour les postes de cadre. Les objectifs de représentation du Ministère constituent une référence qui a été établie en fonction des prévisions en matière de disponibilité sur le marché du travail en 2026.

Au mois de janvier 2023 :

- La disponibilité de main-d'œuvre pour des cadres supérieurs en situation de handicap à ACC était de 5,69 %. La représentation par les cadres supérieurs d'ACC était de 6,17 %, ce qui dépasse la disponibilité au sein de la population active.
- Pour ceux qui ne sont pas des cadres supérieurs, la disponibilité au sein de la population active pour les personnes en situation de handicap en 2023 était de 9,44 %. L'effectif d'ACC n'est pas à la hauteur, avec 7,06 % de personnes en situation de handicap.

L'objectif est d'atteindre la cible de représentation de la main-d'œuvre de 8,70 % d'ici 2025.

- **Échéance** : Juin 2025
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels (Secteur du DPFSM)
- **État d'avancement** : En cours

Ces cibles d'embauche, ainsi que les progrès réalisés pour les atteindre, représentent l'engagement du Ministère à aider le gouvernement du Canada à atteindre son objectif d'embaucher 5 000 employés en situation de handicap dans la fonction publique d'ici 2025. On prévoit que le Ministère devra embaucher un nombre net de 100 nouvelles personnes en situation de handicap d'ici 2025 pour aider le gouvernement du Canada à atteindre cet objectif.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1

- Élaborer des outils propres à ACC pour une embauche plus accessible et inclusive dans le but de combler les écarts de représentation des personnes en situation de handicap :
 - Planifier un outil « juste à temps » sur les préjugés inconscients que les membres de comités d'évaluation d'ACC et les gestionnaires d'embauche peuvent examiner avant de prendre des décisions en matière de dotation.
 - Mettre en place un « formulaire d'attestation d'impartialité et de diversité » dans lequel les membres de comités d'évaluation peuvent indiquer qu'ils appartiennent à une communauté en quête d'équité.
 - Créer un répertoire comprenant les noms des membres qualifiés des communautés en quête d'équité qui souhaitent participer à un comité d'évaluation.
 - Élaborer un « formulaire d'explication de la décision de sélection » soulignant les principales considérations d'équité en matière d'emploi dans la sélection des candidats.
 - Désigner trois ambassadeurs de l'évaluation des mesures d'adaptation parmi les conseillers en dotation afin d'aider les gestionnaires d'embauche à offrir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.
- **Échéance** : Juin 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : Terminé

Le guide de « vérification des préjugés inconscients » du Ministère peut désormais être utilisé par les gestionnaires d'embauche et les membres de comités d'évaluation pour reconnaître les préjugés et lutter contre ceux-ci au début du processus de nomination ou au moment de procéder à une nomination.

Un formulaire d'attestation d'impartialité, de diversité et d'inclusion est maintenant obligatoire pour tous les gestionnaires et les membres de comités d'évaluation dans le cadre des processus de nomination à ACC. Le formulaire exige des membres de comités d'évaluation qu'ils attestent que l'évaluation des candidats se fait en tenant compte des préjugés personnels et de la diversité des candidats. Le formulaire permet également aux membres de comités d'évaluation d'indiquer s'ils appartiennent à une communauté en quête d'équité ou s'ils sont des vétérans, ce qui permet de diversifier les comités d'évaluation et de prendre des décisions équitables en matière de dotation.

ACC a désigné trois ambassadeurs de l'évaluation des mesures d'adaptation (ambassadeurs) pour aider les gestionnaires d'embauche à fournir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées au cours des processus de nomination. Les ambassadeurs participent à des activités et à des discussions pour se tenir au courant des recommandations relatives à l'évaluation de l'accessibilité et à l'accessibilité en général. Les ambassadeurs font partie d'un réseau interministériel qui relie ACC aux experts en la matière du Centre de psychologie du personnel (CPP) de la Commission de la fonction publique (CFP) et aux ambassadeurs d'autres ministères.

Le Ministère a créé un répertoire d'employés et de gestionnaires qualifiés présentant divers facteurs identitaires et désireux de participer à des comités d'évaluation dans le cadre de processus de sélection annoncés et non annoncés. La plateforme contient également des renseignements sur les responsabilités des membres des comités d'évaluation, notamment une liste de formations sur les préjugés inconscients.

Le formulaire d'explication de la décision de sélection a été lancé pour aider les gestionnaires à décrire et à consigner leur décision de sélection lors de la nomination d'un candidat. Le formulaire garantit une dotation en personnel aussi impartiale que possible puisqu'il exige une explication factuelle des décisions.

De plus, un document de référence destiné à guider les gestionnaires concernant les options de dotation est en cours d'élaboration. Cette ressource met en évidence les options de dotation qui appuient l'équité en matière d'emploi, y compris pour les personnes en situation de handicap, et incitera les gestionnaires à reconnaître les possibilités de dotation.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1

- Adapter les initiatives pour soutenir le recrutement et le développement de carrière des personnes en situation de handicap :
 - Créer un bassin de candidats EX moins 1 parfaitement compétents adapté pour recruter des membres de certaines communautés en quête d'équité, y compris des personnes en situation de handicap;
 - Coordonner des séances avec le Réseau des gestionnaires d'ACC afin de promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris la démythification des mythes courants associés au recrutement de personnes en situation de handicap.
- **Échéance** : Juin 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : Terminé et en cours

Le 10 janvier 2023, ACC a créé un bassin de 79 candidats EX moins 1 parfaitement compétents issus de communautés en quête d'équité, dont des personnes en situation de handicap. Tous les gestionnaires doivent considérer et utiliser ce bassin lors de la dotation des postes vacants, auquel les autres ministères ont également accès. En date du 18 juillet 2023, deux personnes en situation de handicap avaient été nommées à des postes à ACC grâce à ce bassin de candidats.

La coordination des séances d'apprentissage avec le Réseau des gestionnaires d'ACC est terminée.

- La séance d'apprentissage « Stratégies de recrutement pour améliorer la diversité » a été présentée au Réseau des gestionnaires d'ACC en janvier 2023. La séance, qui a réuni 150 participants, visait à promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, notamment en révélant les mythes courants associés au recrutement de personnes en situation de handicap.
- En avril 2023, le Centre d'excellence sur la diversité et l'inclusion d'ACC a dirigé une table ronde sur la neurodiversité en partenariat avec Statistique Canada et Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, avec 220 participants.
- La séance d'apprentissage sur le leadership inclusif a été présentée au Réseau des gestionnaires d'ACC en juillet 2023, avec 105 participants.

La planification est en cours pour les futures séances d'apprentissage à ACC, notamment sur le nouvel outil de la Commission de la fonction publique du Canada visant à atténuer les préjugés et les obstacles. L'outil a été transmis par les conseillers en ressources humaines d'ACC aux gestionnaires du Ministère.

Mesure n° 4 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1

- Promouvoir ACC comme un milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap.
- Lancer une série d'apprentissage sur « Comment postuler à un processus » pour tous les employés, y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap.
- Entreprendre un examen des messages d'intégration pour s'assurer qu'ils contiennent des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et la façon de les obtenir.
 - **Échéance : Juin 2023 Révision : Décembre 2023**
(Le délai a été prolongé en raison des priorités opérationnelles actuelles de la Direction générale des ressources humaines d'ACC. Bien que les travaux liés à cette mesure soient en cours, l'état d'avancement demeure « En cours » jusqu'au terme de la mise à jour en décembre 2023.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

En juin 2023, ACC a lancé la série d'apprentissage et le guide « Comment postuler à un processus » du Ministère à l'intention des employés, comprenant des séances d'apprentissage adaptées aux personnes en situation de handicap. Les participants à la séance ont eu l'occasion de soulever des questions concernant la dotation, les mesures d'adaptation et l'accessibilité, et ce, dans un espace sûr. Ces séances ont eu lieu le 12 juillet 2023, avec 46 personnes participant à la séance en anglais et neuf personnes participant à la séance en français.

L'examen des documents d'intégration du Ministère est terminé. Les guides et les listes de contrôle en matière d'intégration ont été mis à jour avec un langage plus inclusif et pour garantir que l'accessibilité et les mesures d'adaptation y sont décrites. Tous les nouveaux employés d'ACC reçoivent une lettre de bienvenue dans le cadre de leur expérience d'intégration. La lettre a été revue pour s'assurer qu'un langage positif et inclusif est utilisé. Du contenu précis a été ajouté concernant les mesures d'adaptation et l'accessibilité, y compris le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC.

De plus, en mai 2023, ACC a nommé son tout premier champion de l'accessibilité au Ministère. Les champions jouent un rôle clé en soutenant les initiatives et les priorités d'ACC et du gouvernement du Canada, et en défendant les intérêts des employés et des gestionnaires. La nomination du champion de l'accessibilité, ainsi que la nouvelle gouvernance de la diversité et de l'inclusion à ACC, fourniront leadership, soutien et conseils pour renforcer la sensibilisation ainsi que faire progresser les priorités pour les enjeux importants ayant une incidence sur les personnes en situation de handicap et l'accessibilité au sein du Ministère.

- Lancer une campagne de déclaration volontaire.
- Entreprendre un examen du langage utilisé dans les communications de recrutement pour s’assurer qu’il est accueillant, accessible et inclusif.
 - **Échéance : ~~Jun 2023~~ Révision : Décembre 2025**
(Ce délai a été prolongé en raison des priorités opérationnelles actuelles de la Direction générale des ressources humaines d’ACC. Bien que les travaux liés à cette mesure soient en cours, l’état d’avancement demeure « En cours » jusqu’au terme de la mise à jour en décembre 2025.)
 - **Rôles et responsabilités : Secteur du DPFSM**
 - **État d’avancement : En cours**

La campagne de déclaration volontaire du Ministère est en attente de nouvelles consignes de la part du gouvernement du Canada.

L’examen par ACC du langage utilisé dans les communications de recrutement est en cours. Il s’agit d’un projet pluriannuel qui nécessite la révision de centaines de modèles. Cela implique également de travailler avec les gestionnaires d’embauche et les équipes des comités d’évaluation pour mettre à jour la correspondance qu’ils utilisent dans leurs communications avec les candidats.

2.1.2 Obstacle lié à l’emploi n° 2

- Le processus permettant aux employés d’obtenir des mesures d’adaptation ou des outils et ressources nécessaires au travail est complexe. Cela a aussi des répercussions sur les gestionnaires, qui ne se sentent pas outillés pour recruter, former et soutenir les personnes en situation de handicap.

Mesure n° 1 pour l’obstacle lié à l’emploi n° 2 (mesure révisée)

- Mettre au point l’analyse de rentabilisation (laquelle comporte les besoins en ressources, les rôles, les processus, les outils et les partenariats) en vue d’établir une unité de gestion des limitations fonctionnelles à ACC. Cette unité introduira une approche améliorée et coordonnée centralisée de la gestion de l’incapacité des employés, de l’obligation de prendre des mesures d’adaptation, de l’invalidité de longue durée, de l’indemnisation des accidentés du travail et du retour au travail, au moyen d’une approche de gestion de cas. Grâce à l’unité de gestion des limitations fonctionnelles, le Ministère sera également en mesure de créer un processus permettant d’interroger les employés sur leurs besoins en matière de mesures d’adaptation et d’équipement.
 - **Échéance : Décembre 2023**

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

ACC en est aux dernières étapes d'une analyse de rentabilisation qui comprend les besoins en ressources, les rôles, les processus, les outils et les partenariats en vue d'établir une unité de gestion des limitations fonctionnelles. Cette unité introduira une approche améliorée et coordonnée centralisée de la gestion de l'incapacité des employés, de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, de l'invalidité de longue durée, de l'indemnisation des accidentés du travail et du retour au travail, au moyen d'une approche de gestion de cas. En outre, un processus permettant d'interroger les employés sur leurs besoins en matière de mesures d'adaptation et d'équipement est en cours d'élaboration. Par exemple, le Ministère a organisé une séance de réflexion sur la numérisation et a proposé une option pour numériser le processus de demande de mesures d'adaptation.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 2

- Créer pour les gestionnaires une liste de contrôle de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui comprend des liens vers des ressources, des politiques, des pratiques et des lignes directrices. Les lignes directrices doivent inclure les délais prévus.
- Créer une foire aux questions pour clarifier le processus relatif à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les gestionnaires, qui donne des conseils sur les éléments nécessaires pour obtenir l'approbation efficace des demandes de mesures d'adaptation et sur la façon de demander de l'aide pour se préparer aux conversations, et à qui s'adresser.
- Élaborer un plan d'apprentissage et de communication, y compris une formation obligatoire sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, comme le cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) sur la gestion de l'incapacité et le mieux-être en milieu de travail ainsi que des ateliers/séances d'information et des rappels par courriel adaptés à des publics précis, comme les gestionnaires, les responsables des ressources humaines ou l'ensemble du personnel. (Reformulation de la mesure)
- Mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et réduire le nombre de demandes de documents sur les mesures d'adaptation de la part de candidats lorsque les documents ne sont pas requis (ou que les exigences peuvent être réduites au minimum).
 - **Échéance** : ~~Décembre 2023~~ **Révision** : Juin 2024
(Le délai de cette mesure a été prolongé en raison des priorités opérationnelles actuelles de la Direction générale des ressources humaines d'ACC. Bien que les travaux liés à cette mesure soient bien avancés, l'état d'avancement demeure « En cours » jusqu'au terme de la mise à jour en juin 2024.)

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

L'unité de gestion des limitations fonctionnelles d'ACC permettra au Ministère d'étudier plus en profondeur la meilleure façon de mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Entre-temps, ACC a diffusé sur son site intranet le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. Le Passeport est un outil permettant aux employés de la fonction publique de consigner les obstacles auxquels ils peuvent se heurter au travail ainsi que les outils adaptatifs et les mesures de soutien dont ils ont besoin pour réussir.

Des renseignements sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada figurent également dans le document « Savoir être accessible à ACC : un guide » du Ministère, mis à la disposition de l'ensemble du personnel d'ACC sur le site intranet du Ministère.

À l'automne 2022, des conseils sur les mesures d'adaptation et une liste de contrôle ont été élaborés et diffusés pour rappeler aux gestionnaires les exigences et les meilleures pratiques en ce qui concerne l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le milieu de travail hybride. Après le lancement de l'unité de gestion des limitations fonctionnelles, cette liste de contrôle sera remaniée et diffusée à nouveau.

À l'automne 2022, des questions et réponses communes sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation liées au milieu de travail hybride ont été communiquées à tout le personnel sur le site intranet du Ministère. Les questions et réponses seront élaborées de manière à soutenir une communication et une sensibilisation plus vastes sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation auprès de tous les employés/gestionnaires.

À l'automne 2022 et à l'hiver 2023, une formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation a été offerte à tous les gestionnaires exclus d'ACC (qui ne sont pas représentés par un agent de négociation en raison de la nature des tâches liées au poste). La formation était axée sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et sur sa mise en œuvre dans le milieu de travail hybride. Une fois mise en place, l'unité de gestion des limitations fonctionnelles du Ministère travaillera en étroite collaboration avec les RH ministérielles pour déterminer un cadre de formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour ACC.

Une séance d'information pour tout le personnel sur les interactions saines dans un milieu de travail hybride a été animée par un praticien en santé mentale le 25 janvier 2023. La séance a fourni aux gestionnaires et aux employés des outils de communication pour faire part de leurs

préoccupations de manière sûre et saine, y compris les exigences en matière de mesures d'adaptation.

Les lignes directrices nationales mises à jour relatives à l'ergonomie d'ACC ont également été publiées le 15 mars 2023.

À l'automne 2023, le Ministère a lancé une nouvelle exigence de formation obligatoire sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour tous les gestionnaires d'ACC. Les gestionnaires doivent maintenant suivre le cours de l'École de la fonction publique du Canada sur la gestion de l'incapacité et le mieux-être en milieu de travail, avec une date cible pour que les gestionnaires suivent cette formation d'ici le 31 décembre 2024.

Les progrès et l'impact de ces mesures seront mesurés en fonction du pourcentage de personnes en situation de handicap et d'autres employés qui se déclarent satisfaits de leurs mesures d'adaptation dans le cadre du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux.

2.1.3 Obstacle lié à l'emploi n° 3

- Les gestionnaires pourraient ne pas prendre en compte les exigences opérationnelles et les obstacles en matière d'accessibilité lorsqu'ils embauchent du personnel en situation de handicap.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 3

- Donner aux gestionnaires les moyens de prendre en compte les exigences opérationnelles et les obstacles à l'accessibilité qui en découlent lorsqu'ils recrutent des personnes en situation de handicap, grâce à la formation et à la sensibilisation, notamment par les moyens suivants (Reformulation de la mesure) :
 - Durant l'exercice 2023-2024, ACC élaborera et mettra en place des séances de formation pour les comités d'évaluation. Les séances permettront d'améliorer la sensibilisation et les compétences des membres de comités d'évaluation et des gestionnaires d'embauche en matière d'accessibilité. Ces séances contribueront également à développer leurs connaissances sur l'exigence d'établir un énoncé des critères de mérite et des outils d'évaluation connexes, sans obstacles ni préjugés, et dont la conception permettra de garantir leur accessibilité. Cette formation apprendra aux gestionnaires comment réfléchir aux mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap tout au long du processus d'embauche, tout en aidant les candidats à mettre en valeur leurs aptitudes, leurs compétences et leurs capacités dans un environnement sans obstacles.
- **Échéance : ~~Décembre 2023~~ Révision : Juin 2024**

(Le délai a été prolongé pour permettre une consultation significative avec divers intervenants dans l'élaboration du contenu. Bien que les travaux liés à cette mesure soient en cours, l'état d'avancement demeure « En cours » jusqu'au terme de la mise à jour en juin 2024.)

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

Les séances de formation destinées aux membres de comités d'évaluation sont en cours d'élaboration après avoir reçu des exemples de documents d'autres ministères fédéraux. La documentation sera achevée dans les mois à venir et les séances destinées aux membres de comités d'évaluation commenceront à être offertes avant la fin de l'exercice 2023-2024. En outre, en janvier 2023, le Réseau des gestionnaires d'ACC a organisé une séance sur les « Stratégies de recrutement pour améliorer la diversité » portant sur les thèmes suivants : les outils et les initiatives d'embauche; l'utilisation d'un langage positif; la dissipation des mythes associés à l'embauche de personnes en situation de handicap; les ambassadeurs des mesures d'adaptation dans les RH et la sensibilisation aux préjugés en matière de dotation et de recrutement. Cette séance, à laquelle ont participé 150 employés d'ACC, a été enregistrée et peut être visionnée par les gestionnaires qui n'ont pas pu y assister.

La formation et la sensibilisation font partie du processus de sous-délégation à ACC. Depuis le 1^{er} avril 2022, tous les gestionnaires subdélégués d'ACC doivent avoir suivi le cours Pratiques d'embauche inclusives pour un effectif diversifié (COR120) de l'EFPC. Bien que cette étape ait été franchie, cette formation continuera de faire partie du processus de subdélégation à ACC pour tous les nouveaux gestionnaires qui doivent obtenir leurs pouvoirs de dotation subdélégués. De plus, la mise en œuvre et la promotion plus poussées du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC comprendront de la formation et des conseils sur son utilisation efficace dans les processus de dotation, l'intégration et le maintien en poste des employés.

- Fournir aux gestionnaires d'embauche une liste de logiciels et leur indiquer le statut d'accessibilité de chacun. Définir les solutions de rechange accessibles (Reformulation de la mesure).
 - **Échéance** : ~~Décembre 2023~~ **Date de révision** : Juin 2024
(Ce travail implique notamment la participation d'ACC aux activités d'un groupe de travail avec des employés du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC) dont le but est de créer une liste de contrôle normalisée qu'ACC peut ensuite utiliser pour effectuer des vérifications sur les logiciels existants.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

ACC participe actuellement à un groupe de travail avec des employés du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC) pour élaborer une liste de contrôle standardisée qu'ACC pourra utiliser pour effectuer des vérifications sur nos logiciels existants. La liste des huit logiciels les plus utilisés (Foxit PDF Editor, Google Chrome, Microsoft Edge, Microsoft Office 365, Adobe Reader DC, Zoom, Fortinet, MyInfo+) sera tenue à jour pour en faciliter l'utilisation.

2.2 Environnement bâti

Résultat escompté

- Les environnements bâtis d'ACC sont exempts d'obstacles.

2.2.1 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 1

- L'équipement spécialisé lié à l'accessibilité ou les technologies d'assistance ne sont pas toujours installés en temps opportun dans les espaces de travail. (Reformulation de la mesure)

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 1

- Introduire un nouveau processus d'achat et d'acquisition d'équipement spécialisé lié à l'accessibilité ou de technologies d'assistance; les gestionnaires commanderont deux unités de l'équipement requis – une pour l'employé et une de rechange. (Reformulation de la mesure)
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Terminé

Cette approche proactive garantira une continuité transparente en cas de problèmes imprévus liés à l'équipement. À mesure que les tendances seront définies en ce qui concerne l'équipement demandé, ACC évaluera la faisabilité d'établir un inventaire de cet équipement, en fonction des aspects techniques propres à la technologie. L'équipe de gestion du matériel a commencé à dresser une liste de tous les équipements spécialisés ou technologies d'assistance demandés par les employés au cours de la dernière année. Lorsque l'équipe reçoit une demande d'équipement, elle commande deux des articles; un pour l'employé qui en a besoin et un autre qui sera stocké en réserve. L'équipe de gestion du matériel s'est engagée à officialiser ce processus d'achat d'équipement accessible d'ici décembre 2023.

2.2.2 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 2 (nouvel obstacle)

Même si les espaces de travail sont aménagés pour inclure des équipements ergonomiques standard (c.-à-d. des bureaux, des chaises, des bras de moniteurs, ainsi que des souris et des claviers ergonomiques) par défaut ou sur demande, il se peut que le personnel ne dispose pas des renseignements sur l'ergonomie requis pour configurer son équipement en fonction de ses besoins individuels.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 2 (nouvelle mesure)

- Mettre à jour les lignes directrices relatives à l'ergonomie d'ACC.
 - **Échéance** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Terminé

Le 15 mars 2023, le Ministère a publié une mise à jour des lignes directrices relatives à l'ergonomie d'ACC. Ces lignes directrices aident le personnel à se familiariser avec la configuration optimale pour ses besoins individuels.

2.2.3 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 3

- Les personnes en situation de handicap qui visitent les bureaux d'ACC ou y travaillent (employés ministériels, clients ou autres membres du public) ont dit avoir fait face à divers obstacles physiques ou architecturaux, dont des sièges inconfortables, des rampes d'accès insuffisantes, de la signalisation inaccessible et du stationnement inaccessible.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 3

- Accroître la sensibilisation aux possibilités de transmettre la rétroaction des personnes en situation de handicap (internes et externes) sur les problèmes d'accessibilité liés à l'environnement bâti et mettre en œuvre un processus pour recueillir la rétroaction, puis assurer le suivi et résoudre les problèmes en temps opportun. (Reformulation de la mesure)
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la prestation des services (PS), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)
 - **État d'avancement** : Terminé

ACC a lancé une campagne de sensibilisation pour promouvoir les méthodes employées par le Ministère pour recueillir la rétroaction sur l'accessibilité (c.-à-d. téléphone, courrier, courriel, formulaire de rétroaction anonyme) auprès des personnes en situation de handicap internes et externes au Ministère.

La campagne de sensibilisation vise à mettre en avant l'engagement du Ministère à éliminer les obstacles liés à l'accessibilité dans les bureaux d'ACC et à promouvoir les occasions de rétroaction (c.-à-d. au moyen d'affiches promotionnelles ou d'avis électroniques).

2.2.4 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 4

- L'équipement de sécurité (c.-à-d. le plexiglas dans les bureaux de secteur) installé pour protéger les employés peut nuire à certains clients ou employés en situation de handicap.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 4

- Faire appel à des spécialistes indépendants afin d'évaluer l'impact de l'équipement de sécurité sur les personnes en situation de handicap et de déterminer les options d'équipement de sécurité favorisant davantage l'accessibilité.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Pas encore commencé

2.2.5 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 5

- Les processus de continuité des activités et de préparation aux situations d'urgence ne tiennent pas pleinement compte de l'accessibilité (c.-à-d. que les plans d'évacuation ne précisent pas comment évacuer les personnes en situation de handicap).

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 5

- Réviser et évaluer les processus de continuité des activités et de préparation aux situations d'urgence afin de s'assurer qu'ils tiennent compte des facteurs d'accessibilité (sans compromettre la sécurité et conformément aux directives de sécurité matérielle).
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminé

Ces procédures ont été révisées et évaluées pour leur accessibilité. Par exemple, si un employé ne peut pas utiliser les escaliers et a besoin d'aide dans une situation d'urgence, il a été confirmé que l'employé serait escorté jusqu'à un endroit précis de l'immeuble par deux accompagnateurs : l'un signalera au gardien d'étage l'endroit où se trouve l'employé ayant besoin d'assistance, et l'autre restera avec l'employé jusqu'à l'arrivée des premiers intervenants (c.-à-d. les pompiers), qui évacueront l'employé en question.

2.2.6 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 6

- Des obstacles sont connus en matière d'accessibilité dans de nombreux sites commémoratifs d'ACC au Canada et à l'étranger. Cependant, en raison de la valeur historique de ces sites, il faut considérer avec soin tout apport de modification à leurs structures et à leurs caractéristiques afin d'équilibrer les préoccupations en matière de sécurité et de conservation.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 6

- Faire appel aux spécialistes compétents pour évaluer les exigences en matière d'accessibilité dans les sites commémoratifs d'ACC, en commençant par une évaluation exhaustive de l'accessibilité par des spécialistes en gestion des ressources culturelles.
 - **Échéance** : ~~Jun 2025~~ **Révision** : Décembre 2025
(Le délai a été prolongé en raison de l'acquisition de services à l'étranger et des consultations requises de la part de la Direction générale de la commémoration d'ACC. Bien que les travaux liés à cette mesure soient bien avancés, l'état d'avancement demeure « En cours » jusqu'au terme de la mise à jour en décembre 2025.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la commémoration et des affaires publiques (CAP), Secteur du DPFSM et experts (c.-à-d. SPAC, entrepreneur)
 - **État d'avancement** : En cours

Sites commémoratifs à l'étranger

La Direction générale de la commémoration d'ACC fait actuellement appel à des sous-traitants pour évaluer les obstacles à l'accessibilité pouvant exister ou ayant été décelés dans les sites d'ACC à l'étranger.

Sites commémoratifs au Canada

ACC a reçu son examen d'évaluation de l'accessibilité et les recommandations de SPAC sur le cimetière des vétérans d'Esquimalt, en Colombie-Britannique. Une approche progressive sera adoptée pour terminer les travaux. La modernisation des toilettes publiques a été achevée durant l'automne 2021/l'hiver 2022.

L'évaluation de l'accessibilité à Fort Massey, situé à Halifax, en Nouvelle-Écosse, est prévue en 2023-2024 pour déceler les obstacles potentiels et les besoins de travaux d'amélioration.

2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)

Résultat escompté

- Les technologies de l'information et des communications d'Anciens Combattants Canada sont utilisables par tous, peu importe la capacité ou l'incapacité.

2.3.1 Obstacle lié aux TIC n° 1

- Le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), un système intégré que les employés d'ACC utilisent pour exécuter les avantages et les services offerts par le Ministère, n'est pas accessible. Ce dépôt de données client et système de traitement a été construit à partir d'une technologie plus ancienne et ne peut être amené dans un état accessible.
- Le remplacement actuel du RPSC, GCcas, bien qu'une amélioration, n'est pas entièrement accessible. GCcas est une version de Microsoft Dynamics (CRM) (un logiciel de gestion de la relation client) hébergée par SPAC. Une version plus récente de Dynamics CRM sera plus accessible.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 1

- Élaborer un plan (c.-à-d. le plan de modernisation des TI) pour moderniser davantage les systèmes (c.-à-d. le RPSC et GCcas), entre autres pour les rendre plus accessibles.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminé

ACC a élaboré un plan pour moderniser ses systèmes et les rendre plus accessibles. Ce plan comprend deux activités distinctes :

1. Mise en œuvre d'un nouveau système
2. Migration des fonctionnalités (processus de transférer les fonctionnalités d'un système à un autre) vers le nouveau système

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 1

- Mettre en application une version plus accessible de Microsoft Dynamics CRM à ACC et migrer les systèmes actuels vers les nouvelles plateformes.
 - **Échéance** : Décembre 2024 (mise en œuvre uniquement)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Mise en œuvre

La mise en œuvre de la nouvelle version de Microsoft Dynamics comprend les mises à niveau progressives ou étape par étape suivantes :

1. Migration de notre version actuelle de GCcas à la version GCcas 9.1 (achevée en 2023)
2. Migration vers Microsoft Dynamics CRM (début des travaux en 2024)
3. Migration vers la version infonuagique de cette plateforme (début des travaux en 2024)

Indicateur : Nombre de mises à niveau progressives effectuées et restantes.

Source de données : Sources du projet de modernisation des TI.

Migration : La migration des fonctionnalités des anciens systèmes clients vers la nouvelle plateforme est en cours.

- Nous avons mis en œuvre certaines fonctionnalités internes du système client dans la version 9.1 de GCcas.
- La migration des fonctionnalités restantes du système client interne pourrait commencer en 2025.
- Le travail de migration prend du temps. Il se poursuivra jusqu'au prochain cycle de planification et de production de rapports.

Indicateur : Nombre de programmes ACC migrés vers le système modernisé :

- Pas encore commencé
- En cours
- Terminé

Source de données : Outil de gestion des flux de travail et des tâches et sources du projet de modernisation des TI.

2.3.2 Obstacle lié aux TIC n° 2

- Certaines applications Web ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, Mon dossier ACC n'est pas entièrement conforme à la norme européenne (EN 301 549). EN 301 549 est la norme de l'Union européenne (UE) portant sur l'accessibilité numérique que le SCT adopte pour les TIC. Cette norme précise que toutes les TIC de la

fonction publique doivent être entièrement accessibles. Mon dossier ACC est un portail public destiné aux clients qui offre une façon simple et sécurisée de traiter en ligne avec ACC. Il compte actuellement plus de 140 000 utilisateurs.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 2

- Assurer la conformité de Mon dossier ACC à la norme européenne (EN 301 549).
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

ACC a lancé une refonte conviviale et accessible de Mon dossier ACC en 2023, qui répond aux normes Web du gouvernement du Canada. En 2022, ACC a réalisé une évaluation complète par rapport à la norme (normes WCAG 2.1 de niveau AA citées dans EN 301 549). Les résultats ont révélé des problèmes de non-conformité critiques, graves, modérés et mineurs.

ACC traite ces problèmes par ordre de gravité, en commençant par ceux qui sont critiques, et a résolu environ 90 % des problèmes critiques et graves. Cela signifie que les personnes qui s'appuient sur des technologies d'assistance et qui, auparavant, n'avaient peut-être pas accès aux fonctionnalités ou au contenu de base peuvent désormais y accéder.

Il convient également de noter que le travail sur chaque nouvelle fonctionnalité ou mise à jour commence par une conception accessible et des tests de convivialité avec les vétérans.

L'équipe de Mon dossier ACC continuera (indéfiniment) d'inclure l'accessibilité et la convivialité dans les cycles de conception et de développement afin de maintenir la conformité à la norme (normes WCAG 2.1 de niveau AA citées dans la norme EN 301 549) et à toute version ultérieure de cette norme.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 2

- Assurer la conformité des applications Web effectivement maintenues à la norme européenne (EN 301 549) et appliquer la norme aux nouvelles fonctions ajoutées à ces applications.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Les applications Web activement maintenues sont celles que nous améliorons ou améliorons souvent. Nous y ajoutons de nouvelles fonctions ou en améliorons la navigation. (En revanche, les « autres applications Web » sont stables et ne nécessitent pas de nouvelles fonctions.)

ACC a effectué des évaluations de l'accessibilité de certaines applications Web activement maintenues. Nous poursuivons ces évaluations et veillons à ce que les équipes disposent des outils et de la formation dont elles ont besoin pour effectuer ce travail.

ACC intègre dès le départ l'accessibilité à toutes les nouvelles applications Web.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 2

- Assurer la conformité de 25 % des autres applications Web (c.-à-d. les applications stables qui ne sont pas mises à jour avec de nouvelles fonctions pour le moment) à la norme EN 301 549. Il est peu probable que ces applications soient modifiées pour leur donner de nouvelles fonctions et elles pourraient faire l'objet d'une migration vers Dynamics CRM.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **Statut** : Pas encore commencé

2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3

- Les formulaires, les lettres et les documents numérisés destinés aux clients ne sont pas entièrement accessibles. Les formulaires et les lettres convertis en format de document portable (PDF) destinés aux clients dans les systèmes d'ACC peuvent poser des problèmes d'accessibilité, surtout avec les lecteurs d'écran.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3

- Déterminer la nature et la portée des obstacles relatifs à l'accessibilité dans les formulaires, les lettres et les documents numérisés (c.-à-d. PDF). Établir une méthode pour que chaque document soit conforme à la norme européenne (EN 301 549).
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminé

L'évaluation par ACC des lettres et formulaires existants a révélé que la seule chose qui empêche ces documents d'être pleinement accessibles est liée à la façon dont les polices sont

intégrées. ACC s'efforce de remédier à cela en modifiant les polices. Nous ne pouvons pas garantir la conformité à la norme pour les documents PDF. Cela ne se limite pas à ACC.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3

- Mener des évaluations de l'accessibilité des formulaires au moment de leur création ou de leur mise à jour et trouver des solutions aux lacunes.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Le Ministère suit de bonnes pratiques d'accessibilité dans la phase de conception de l'élaboration des formulaires. ACC a également réalisé des progrès dans l'évaluation des formulaires par rapport à la norme et a défini certains problèmes de développement qui nous empêchent de respecter la norme (WCAG, section 9 de la norme EN 301 549). ACC continue de travailler à la recherche de solutions à ces problèmes.

ACC a évalué et éliminé les obstacles liés à son outil de génération de lettres aux clients. Il s'agit de l'outil que les employés d'ACC utilisent pour rédiger les lettres qui seront envoyées aux clients. L'outil est désormais conforme aux normes WCAG 2.1 de niveau AA.

ACC continuera d'inclure l'accessibilité dans les cycles de conception et de développement afin de maintenir la conformité aux normes WCAG 2.1 de niveau AA et à leurs versions futures.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3

- Assurer la conformité de 25 % des lettres et formulaires existants à la norme européenne (EN 301 549).
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

ACC a résolu les problèmes d'accessibilité dans l'un des modèles de lettres aux clients et a commencé à mettre les formulaires en conformité par ordre décroissant d'utilisation.

Une fois qu'un élément est mis en conformité, les équipes continueront (indéfiniment) d'inclure l'accessibilité dans les cycles de conception et de développement afin de maintenir la conformité aux normes WCAG 2.1 de niveau AA et à leurs versions futures.

2.3.4 Obstacle lié aux TIC n° 4

- Les rapports et les tableaux de bord d'analyse des données ne sont pas entièrement accessibles.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 4

- Relever et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans 50 % des rapports et des tableaux de bord d'analyse des données.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

ACC a relevé les tableaux de bord d'analyse concernés. Ces tableaux sont des visualisations qui fournissent un aperçu des données de haut niveau et permettent aux utilisateurs de sélectionner différentes données clés pour afficher des rapports détaillés. Les tableaux de bord sont des visualisations et ne sont donc pas accessibles à tout le monde.

À l'avenir, ACC publiera chaque tableau de bord avec d'autres versions accessibles des rapports clés et fournira sur demande les versions accessibles d'autres rapports.

ACC est en train de mettre en œuvre un nouveau portail de rapports qui prendra en charge la publication des tableaux de bord et des versions accessibles des rapports dans la même zone. La navigation du nouveau portail est accessible.

2.3.5 Obstacle lié aux TIC n° 5

- Les applications mobiles destinées au public ne sont pas toutes entièrement accessibles (c.-à-d. les applications mobiles Coach ESPT [état de stress post-traumatique] Canada et Les vétérans le méritent).

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 5

- Effectuer des évaluations de l'accessibilité et mettre à niveau les applications mobiles destinées au public.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

ACC a mis à niveau Coach ESPT Canada et a mené une évaluation de l'accessibilité de la nouvelle version.

Les travaux visant à résoudre les problèmes de non-conformité en matière d'accessibilité devraient se poursuivre au cours de la prochaine année de référence.

L'application mobile Les vétérans le méritent n'est plus disponible.

2.3.6 Obstacle lié aux TIC n° 6

- Certains logiciels de bureau existants d'ACC (c.-à-d. des logiciels fournis par des fournisseurs tiers) ne sont pas pleinement accessibles.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 6

- Mener une vérification de l'accessibilité afin d'établir les correctifs à apporter aux logiciels existants utilisés à l'interne et prendre les mesures appropriées (mise à niveau ou remplacement).
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

ACC travaille actuellement avec le groupe de travail sur l'accessibilité de Services partagés Canada (SPC) pour élaborer des procédures de vérification et une carte de pointage en matière d'accessibilité. Les procédures et la carte de pointage guideront la façon dont ACC effectue les examens et les vérifications des logiciels internes. Cela déterminera si les logiciels tiers répondent ou non aux critères d'accessibilité désignés. Une fois le processus terminé, ACC disposera de cartes de pointage et d'une explication du résultat dans un tableau Excel que tous les employés d'ACC pourront consulter.

2.3.7 Obstacle lié aux TIC n° 7

- Certaines caractéristiques favorisant l'accessibilité du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC ne sont pas activées en raison de préoccupations de compatibilité et de sécurité.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 7

- Évaluer les caractéristiques d'accessibilité supplémentaires du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC qui peuvent être activés.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Services partagés Canada (SPC)
 - **État d'avancement** : Terminé

Toutes les fonctionnalités d'accessibilité du système d'exploitation d'ACC sont activées et accessibles aux employés. Il existe certaines fonctionnalités d'accessibilité qui sont désactivées

par défaut sur les appareils mobiles en raison de préoccupations en matière de sécurité. Les fonctionnalités d'accessibilité pour personnes en situation de handicap sur les appareils mobiles peuvent être activées par une demande adressée à l'équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de SPC.

2.3.8 Obstacle lié aux TIC n° 8

- Le processus actuel d'approvisionnement pour de nouveaux logiciels et du nouveau matériel informatique ne comprend pas d'évaluation normalisée de l'accessibilité.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 8

- Élaborer une évaluation normalisée de l'accessibilité et intégrer cette évaluation dans le processus d'approvisionnement pour les nouveaux logiciels et le nouveau matériel informatique.
 - **Échéance** : ~~Décembre 2023~~ **Révision** : Décembre 2024
(Ces travaux sont effectués par ACC en collaboration avec l'équipe du Programme d'AATIA de Services partagés Canada. ACC continuera de travailler avec cette équipe pour proposer des procédures de vérification et une carte de pointage. Ces procédures et cette carte de pointage permettront à ACC d'examiner et de vérifier l'accessibilité des logiciels et du matériel informatique.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, SPC
 - **État d'avancement** : En cours

ACC examine actuellement son processus d'approvisionnement et la meilleure façon d'évaluer les nouvelles demandes de logiciels et de matériel. ACC travaille actuellement avec le groupe de travail sur l'accessibilité de Services partagés Canada (SPC) pour élaborer des procédures de vérification et une carte de pointage. Ces procédures et cette carte de pointage permettront à ACC d'examiner et de vérifier l'accessibilité des logiciels et du matériel informatique.

ACC suivra chaque vérification de l'accessibilité des logiciels, conservera des dossiers concernant les détails de la vérification et les mettra à la disposition des employés.

- **Objectif** : 90 % des logiciels sont accessibles; les 10 % restants disposent d'une solution logicielle de rechange accessible.
- **Indicateur** : Pourcentage de logiciels de bureau internes respectant les normes d'accessibilité.

2.3.9 Obstacle lié aux TIC n° 9

- Il n’y a actuellement aucune formation technique offerte sur les caractéristiques favorisant l’accessibilité des systèmes, applications et appareils d’ACC.

Mesure n° 1 pour l’obstacle lié aux TIC n° 9

- Créer un plan visant à offrir une formation technique sur les caractéristiques favorisant l’accessibilité des systèmes, applications et appareils d’ACC. Intégrer une formation spécifique à notre planification.
 - **Échéance** : Juin 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d’avancement** : En cours

Après avoir recensé les fonctionnalités d’accessibilité les plus courantes, ACC les met en œuvre et en fait la promotion auprès des utilisateurs pour un usage facilité. ACC a conçu une formation technique sur la façon de garantir l’exactitude des sous-titrages codés et de rendre accessibles les présentations PowerPoint partagées sur MS Teams.

ACC a l’intention de regrouper toutes les fonctionnalités d’accessibilité dans un parcours d’apprentissage, afin qu’elles soient plus faciles à repérer pour les utilisateurs. Par exemple, ACC dispose actuellement d’un document décrivant les fonctionnalités d’accessibilité de la suite d’outils M365. ACC a également créé une séance d’information Tech Talk axée sur l’accessibilité dans Word, qui fait partie de la formation en TI.

2.3.10 Obstacle lié aux TIC n° 10

- Les améliorations renforçant l’accessibilité (des systèmes, applications et appareils d’ACC) ne font pas l’objet de communication ou de promotion.

Mesure n° 1 pour l’obstacle lié aux TIC n° 10

- Créer un plan visant à déterminer, communiquer et promouvoir les améliorations renforçant l’accessibilité (des systèmes, applications et appareils d’ACC).
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d’avancement** : Terminé

Les améliorations en matière d’accessibilité sont actuellement communiquées par l’intermédiaire du portail de formation en TI d’ACC. Dans le passé, les TI d’ACC organisaient des séances d’information Tech Talk se rapportant à certaines fonctionnalités accessibles. ACC planifiera régulièrement des séances Tech Talk concernant l’accessibilité pour garantir la diffusion des nouvelles fonctionnalités.

2.3.11 Obstacle lié aux TIC n° 11

- Pour un certain nombre de raisons (capacité, lieu et risques pour la santé et la sécurité), il n'a pas été possible d'offrir du soutien à domicile pour des tâches comme l'installation d'équipement.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 11

- Déterminer différentes façons d'offrir des services d'installation d'équipement de TI à domicile aux personnes en situation de handicap.
 - **Échéance** : ~~Décembre 2023~~ **Révision** : Juin 2024
(La mesure est en attente d'autres discussions avec l'équipe du Programme d'AATIA de SPC et Approvisionnement en TI afin d'examiner les options de sous-traitance des services à domicile.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFMS
 - **État d'avancement** : En cours

ACC est actuellement en discussion avec l'équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC) et Approvisionnement en TI pour examiner les options de sous-traitance des services à domicile, en s'assurant que les services contractants sont disponibles pour évaluer correctement les demandes. ACC assurera le suivi des demandes, en indiquant notamment qui a fait la demande et qui est allé fournir les services à domicile.

- **Indicateurs** :
 - Nombre de demandes de services à domicile
 - Nombre de demandes satisfaites, qui a répondu à la demande de service à domicile
- **Objectif** : 100 %

2.3.12 Obstacle lié aux TIC n° 12

- Le logiciel de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC, AccessPro Case Management (APCM), n'est pas entièrement accessible. À leur tour, les dossiers de réponse fournis aux demandeurs ne sont pas accessibles.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 12

- Acheter et mettre en place un nouveau logiciel de traitement accessible.
 - **Échéance** : Juin 2024

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

L'achat et la mise en œuvre du nouveau logiciel de traitement s'effectueront par l'intermédiaire d'une équipe de mise en œuvre agile. Un responsable de produit a été désigné et a démarré le projet début juin 2023. Il travaille avec l'Approvisionnement pour lancer l'acquisition de l'outil et élaborer un plan de projet pour respecter la date limite de juin 2024.

2.3.13 Obstacle lié aux TIC n° 13

- À l'heure actuelle, les Opérations d'AIPRP ne fournissent pas de numéro de téléphone accessible (c.-à-d. des possibilités d'accès pour les personnes malentendantes ou sourdes).

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 13

- ACC et SPC mettront en œuvre une ligne téléphonique accessible (c.-à-d. une fonction de téléphone texte [ATS]) pour les Opérations d'AIPRP pour améliorer le service aux clients malentendants ou sourds.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, SPC
 - **État d'avancement** : Terminé

La ligne téléphonique accessible par ATS est active pour les Opérations d'AIPRP. Le numéro a été publié au lien suivant : [Accès à l'information et protection des renseignements personnels \(AIPRP\) – Connaître vos droits – Anciens Combattants Canada.](#)

2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Résultats escomptés

- Le personnel d'Anciens Combattants Canada est en mesure de concevoir et d'offrir des communications accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Les personnes en situation de handicap sont satisfaites de l'accessibilité des communications d'ACC.

2.4.1 Obstacle lié aux communications n° 1

- Les activités en personne et virtuelles ne sont pas toujours exemptes d'obstacles.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux communications n° 1

- Élaborer des références et des outils pour guider l'intégration des exigences en matière d'accessibilité aux activités commémoratives organisées par ACC au Canada et à l'étranger.
- Inclure, dans tous les plans d'activités et de projets de la Direction des opérations internationales, une nouvelle section comprenant une analyse des observations, des obstacles et des mesures d'atténuation touchant l'accessibilité.
- Aborder l'accessibilité comme un vaste concept de planification dans l'élaboration de la Stratégie de qualité de l'expérience du visiteur (QEV) des Opérations internationales. Cette stratégie guidera tous les efforts de planification des programmes relatifs à l'expérience des visiteurs sur les sites d'ACC à l'avenir. Par exemple, des questions liées à l'accessibilité seront incluses dans les sondages sur la satisfaction des visiteurs menés en 2022 au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel.
- Continuer d'évaluer les stationnements, les allées piétonnières et les bordures des sites commémoratifs gérés par ACC en Europe et les améliorer.
 - **Échéance** : ~~Décembre 2024~~ **Révision** : Décembre 2025
(Le délai a été prolongé jusqu'en décembre 2025 en raison des retards dans le processus d'approvisionnement, dans l'obtention du contrat pour l'examen de l'accessibilité et la Stratégie de qualité de l'expérience du visiteur.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la CAP
 - **État d'avancement** : En cours

ACC réalise des progrès en travaillant en collaboration pour élaborer un guide de planification d'activités et une liste de contrôle normalisés visant à inclure les observations, les obstacles ou les mesures d'atténuation en matière d'accessibilité.

Le processus d'élaboration de la Stratégie de qualité de l'expérience du visiteur a commencé. ACC apporte des améliorations à l'infrastructure des sites. Actuellement, tous les plans de projet tiennent compte des exigences en matière d'accessibilité.

2.4.2 Obstacle lié aux communications n° 2

- La vidéodescription n'est pas disponible pour les vidéos muettes dans les centres d'accueil d'ACC au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel.
- Des sous-titres doivent être ajoutés aux affichages audiovisuels dans ces centres d'accueil.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux communications n° 2

- Ajouter une vidéo avec description (audio) aux vidéos muettes dans les centres d'accueil.
- Ajouter des sous-titres sur les écrans audiovisuels dans les centres d'accueil.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la CAP
 - **État d'avancement** : En cours

ACC réalise des progrès en convertissant les affichages d'information pour les visiteurs à Vimy en garantissant la disponibilité des sous-titres de toutes les informations. La planification est en cours pour le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel et le Mémorial national du Canada à Vimy afin d'inclure la vidéodescription aux vidéos muettes.

2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Résultat escompté

- Tous les biens et services achetés par Anciens Combattants Canada sont accessibles.

2.5.1 Obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1

Certains membres du personnel d'ACC ne connaissent pas bien les pratiques exemplaires et les exigences en matière d'accessibilité qui concernent l'approvisionnement et la passation de marchés.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1

- Intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans les séances d'information sur l'approvisionnement qui seront offertes deux fois par année aux employés afin de les sensibiliser davantage aux exigences en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement et la passation de marchés.
- Établir des normes propres aux TIC qui sont requises pour tous les achats de logiciels fabriqués par des tiers.
- Établir des normes d'accessibilité pour l'achat d'équipement, incluant des articles comme les meubles, les fournitures de bureau.
 - **Échéance** : ~~Jun 2023~~ **Révision** : Juin 2024

(Ce délai a été prolongé parce que le gouvernement du Canada n'a pas encore établi de normes pour l'accessibilité des meubles. ACC a l'intention de suivre ces normes lorsqu'elles seront établies.)

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

Des séances d'information sur l'approvisionnement comprenant de l'information sur les considérations liées à l'accessibilité ont été lancées au début de 2023. Ces séances seront offertes aux employés deux fois par année et permettront de les sensibiliser aux exigences liées à l'accessibilité dans les domaines de l'approvisionnement et de la passation de marchés. Deux séances se sont tenues le 7 mars 2023 pour les adjoints administratifs, en présence de 123 employés; et le 8 mars 2023, pour les chargés/gestionnaires de projet, en présence de 148 employés.

- **Indicateur** : Pourcentage de séances d'information sur l'approvisionnement (deux séances par an) qui incluent du contenu sur les considérations liées à l'accessibilité dans les domaines de l'approvisionnement et de la passation des marchés
- **Objectif** : 100 % d'ici juin 2024

Le gouvernement du Canada a adopté la norme européenne harmonisée EN 301 549 pour les TIC, qui s'applique aux produits et services de TIC achetés ainsi qu'à ceux développés en interne. ACC met à jour ses processus d'approvisionnement pour assurer la conformité à la norme EN 301 549. Les exigences de conformité en matière d'accessibilité sont désormais incluses dans les énoncés des travaux et intégrées aux demandes de propositions, d'informations, de soumissions (DX), etc., de l'unité d'approvisionnement d'ACC. Une consultation entre l'unité des installations et l'unité d'approvisionnement d'ACC sur les normes en matière de meubles est prévue. Les modèles de soumissions standard (DX) de l'Approvisionnement de SPAC comprennent également des exigences de conformité en matière d'accessibilité.

- **Indicateur** : Pourcentage des activités d'approvisionnement pour lesquelles les normes relatives aux TIC établies par le gouvernement du Canada pour les logiciels fabriqués par des tiers sont prises en compte
- **Objectif** : Achèvement à 100 % d'ici juin 2024
- **Source** : Indicateur de considération en matière d'accessibilité dans les systèmes, applications et produits (SAP) de traitement des données d'ACC

Le gouvernement du Canada a établi des mécanismes d'approvisionnement tels que des offres à commandes obligatoires et des accords d'approvisionnement pour l'acquisition de mobilier et de fournitures. Les normes d'accessibilité pour l'approvisionnement de mobilier acheté dans le

cadre des accords d'approvisionnement obligatoires de SPAC sont conformes aux Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail et au Guide de conception de Milieu de travail du GC. Le Guide de conception de Milieu de travail du GC, document d'accompagnement des Normes d'aménagement du gouvernement du Canada relatives à l'initiative Milieu de travail, est obligatoire pour toute planification et conception d'espaces de bureaux à usage général.

- **Indicateur** : Pourcentage des activités d'approvisionnement pour lesquelles les normes d'accessibilité établies pour l'achat d'équipements (tels que le mobilier et les fournitures) sont prises en compte
- **Objectif** : Achèvement à 100 % d'ici juin 2024
- **Source** : Indicateur de considération en matière d'accessibilité dans les systèmes, applications et produits (SAP) de traitement des données d'ACC

2.6. Conception et prestation de programmes et de services

Résultats escomptés

- Le personnel d'Anciens Combattants Canada est en mesure de concevoir et d'offrir des programmes et services accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Les personnes en situation de handicap sont satisfaites de l'accessibilité des programmes et services d'ACC.

2.6.1 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1

- L'accessibilité n'est pas pleinement prise en compte et respectée à l'étape du rapport pour chaque vérification et évaluation.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1

- Établir une liste de contrôle des exigences en matière d'accessibilité qui sera passée en revue et suivie au cours de la phase de production du rapport pour chaque vérification et évaluation.
 - **Échéance** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE)
 - **État d'avancement** : Terminé

La DGVE a élaboré une liste de contrôle exhaustive à utiliser pendant la phase de production de rapports, qui contribuera à garantir l'accessibilité de tous les rapports.

La DGVE ajoutera également une question à son sondage auprès des clients pour confirmer qu'après avoir terminé chaque vérification ou évaluation, le client convient que le rapport final préparé par la DGVE est accessible.

2.6.2 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 2

- Lorsque le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) communique directement avec les clients, il le fait par téléphone. Cela peut constituer un obstacle pour les personnes malentendantes, qui communiquent en utilisant la langue des signes, ou pour celles qui ont des difficultés de communication verbale. Bien que Microsoft Teams et Mon dossier ACC soient des options supplémentaires pour la communication avec les clients, ACC n'utilise pas ces outils pour amorcer une communication avec les clients.
- Les clients n'ont pas le soutien des TI lorsqu'ils utilisent MS Teams.
- Tout le monde n'a pas un accès fiable à un ordinateur ou à Internet.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 2

- Continuer de maintenir les options papier pour les clients qui souhaitent lancer une communication et communiquer par courrier imprimé ou par Mon dossier ACC.
- Veiller à ce que tous les communiqués destinés aux clients (fiches d'information et lettres) soient conformes aux normes d'accessibilité.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Bureau de services juridiques des pensions (BSJP)
 - **État d'avancement** : Terminé

Le BSJP propose des options papier pour les clients et veille à ce que tous les communiqués standards destinés aux clients répondent aux normes d'accessibilité. Le BSJP a établi une procédure permettant de saisir la rétroaction sur l'accessibilité obtenue des clients et de la transmettre à une boîte de réception centralisée et surveillée. Toute la rétroaction sur l'accessibilité que le BSJP reçoit (que ce soit de vive voix, par la poste ou par voie électronique) est surveillée et enregistrée.

2.6.3 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3

- Les étapes de demande de prestations d'invalidité (indemnité pour douleur et souffrance/pension d'invalidité) ne sont pas claires, concises ou faciles à comprendre. (Reformulation de l'obstacle)

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3

- Rendre les étapes de la demande claires, concises et faciles à comprendre, notamment en fournissant de meilleurs documents de soutien. Pour ce faire, il faut :
 - Mener des consultations sur la façon d'améliorer les formulaires de demande en ligne dans Mon dossier ACC;
 - Examiner les formulaires de demande et les documents de communication pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des demandeurs.
 - **Échéance : ~~Décembre 2023~~ Révision : Juin 2024**
(Ce délai a été prolongé afin d'accorder du temps pour la consultation des intervenants sur la façon d'améliorer certaines demandes dans Mon dossier ACC. Même si la consultation a été menée à l'interne au sein d'ACC, d'autres consultations doivent être effectuées avec des intervenants externes.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la prestation des services (PS) avec le soutien du Secteur de la CAP
 - **État d'avancement** : En cours

Le Secteur de la PS a consulté le Centre d'innovation d'ACC sur la façon d'améliorer la demande en ligne dans Mon dossier ACC/examen de la demande.

Des changements mineurs à la demande de prestations d'invalidité (indemnité pour douleur et souffrance/pension d'invalidité – PEN923) (pour la demande papier et la demande Mon dossier ACC) sont en cours.

Le Secteur de la PS a également terminé un examen de ses documents de communication. Ils ont révisé et mis à jour les articles relatifs aux prestations d'invalidité. Les mises à jour ont été effectuées pour garantir au lecteur sa compréhension des exigences et l'informer du traitement de l'information par ACC. Les mises à jour ont été publiées sur le site externe d'ACC (mai 2023) :

- [Que dois-je inclure dans ma demande de prestations d'invalidité? – Anciens Combattants Canada](#)
- [Comment nous examinons une demande de prestations d'invalidité – Anciens Combattants Canada](#)

2.6.4 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 4

- Un langage clair et simple doit être utilisé de façon uniforme dans les lettres concernant les prestations d'invalidité.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 4

- Élaborer un processus d'approbation pour veiller à utiliser un langage clair et simple de façon uniforme dans toutes les lettres concernant les prestations d'invalidité.
 - **Échéance** : Juin 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Le Secteur de la PS progresse dans l'élaboration d'un processus d'approbation de l'utilisation d'un langage clair et simple dans les lettres concernant les prestations d'invalidité. De plus, en préparation à la mise en œuvre, les membres de l'équipe de la Gestion du Programme des prestations d'invalidité ont suivi une formation en langage clair et simple.

2.6.5 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 5

- En modifiant ou en élaborant de nouvelles politiques, de nouveaux programmes ou d'autres initiatives, ACC doit tenir compte des obstacles et des besoins en matière d'accessibilité des personnes qui font partie de plus d'un groupe en quête d'équité (p. ex. une personne en situation de handicap qui fait également partie de la communauté des personnes bispirituelles, lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres, queer, intersexuées ou ayant d'autres orientations sexuelles ou des identités de genre diverses (2ELGBTQI+), ou qui est autochtone ou est membre d'un autre groupe en quête d'équité).

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 5

- Élaborer une politique ministérielle sur l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus), des outils, des formations et des ressources sur l'ACS Plus, dont un plan promotionnel pour la politique et les outils – comme complément aux considérations en matière d'accessibilité. (Reformulation de la mesure)
 - **Échéance** : Juin 2023

- **Rôles et responsabilités** : Secteur des politiques stratégiques, de la planification et du rendement (PSPR)
- **État d'avancement** : Terminé

Complète, la politique sur l'ACS Plus a été publiée en interne et en externe. Également terminé, le guide étape par étape sur l'ACS Plus (outil de formation) est sera bientôt publié. Le plan promotionnel comprend la promotion de la politique sur l'ACS Plus et du guide étape par étape auprès de tous les employés, ainsi qu'à l'externe par le biais du bulletin électronique mensuel d'ACC, *Salut!*

2.6.6 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 6

- La consultation et la mobilisation sur la conception des politiques et des programmes d'ACC menées dans des délais serrés ou d'une manière à ne pas permettre un accès suffisant peuvent ne pas donner suffisamment de temps ni la capacité aux vétérans en situation de handicap ou à d'autres personnes en situation de handicap pour fournir une rétroaction réfléchie afin d'éclairer ces initiatives.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 6

- Élargir et mettre à jour les directives de la perspective axée sur les besoins des personnes en situation de handicap dans le Manuel d'élaboration des politiques d'ACC en utilisant la rétroaction reçue dans le cadre de la consultation Parlons vétérans sur l'accessibilité de l'automne 2021.
 - **Échéance** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur des PSPR
 - **État d'avancement** : Terminé

Les directives de la perspective axée sur les besoins des personnes en situation de handicap contenues dans les lignes directrices et le Manuel d'élaboration des politiques d'ACC ont été mises à jour pour tenir compte de la rétroaction issue de la consultation Parlons vétérans sur l'accessibilité menée à l'automne 2021.

2.7 Transport

Après un examen minutieux des politiques, des pratiques, des programmes et des services, aucun obstacle n'a été identifié dans ce domaine.

2.8 Culture organisationnelle

Résultat escompté

- Les employés d’Anciens Combattants Canada comprennent ce que signifie l’accessibilité et pourquoi elle est importante, et sont en mesure de faire du Ministère un milieu de travail et un fournisseur de services plus accessibles et inclusifs.

Le Plan d’action en matière d’accessibilité 2022-2025 d’ACC indiquait que le Ministère continuerait :

- de saisir les occasions de collaborer avec le Réseau de l’accessibilité pour la réalisation d’initiatives liées à l’accessibilité
- d’élaborer des modèles de documents accessibles
- d’organiser des conférences, des tables rondes et des présentations sur l’accessibilité
- de faire connaître le document « Savoir être accessible à ACC : un guide »
- d’apprendre comment planifier des réunions et des activités accessibles
- de faciliter les occasions de réunions informelles relatives à l’accessibilité (c.-à-d. des déjeuners-causeries)
- de célébrer les activités qui ont trait à l’accessibilité afin d’accroître l’éducation et la sensibilisation
- de sensibiliser les employés à la possibilité de consulter l’équipe des activités ministérielles pour avoir des conseils sur la façon de planifier des activités inclusives et accessibles

Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d’accessibilité d’ACC en 2023

Sondage sur l’accessibilité auprès des employés d’ACC

Du 3 mai au 9 juin 2023, ACC a lancé son tout premier sondage sur l’accessibilité auprès des employés. Même si le Ministère a été encouragé par les réponses reçues, en raison du faible taux de participation, ces résultats pourraient ne pas être représentatifs d’ACC dans son ensemble. Cela dit, le sondage, qui sera mené chaque année, fournira au Ministère une mesure de référence annuelle de la façon dont ACC progresse dans son cheminement vers davantage de confiance en matière d’accessibilité (la mesure dans laquelle les employés d’ACC comprennent ce qu’est l’accessibilité et pourquoi elle est importante).

Les répondants au sondage ont indiqué estimer que des progrès étaient réalisés dans des domaines tels que :

- les initiatives pour améliorer la sensibilisation et l’empathie concernant les personnes en situation de handicap et les obstacles auxquels elles font face

- l'utilisation du langage clair et simple
- la création d'un contenu accessible
- les initiatives visant à s'assurer que l'accessibilité est prise en compte à tous les échelons du Ministère
- l'offre et la promotion d'activités d'apprentissage, de formations, de ressources et d'outils liés à l'accessibilité

La rétroaction recueillie au moyen du sondage sera prise en considération par ACC dans l'établissement de rapports sur les progrès réalisés concernant son plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 ainsi que l'élaboration de stratégies pour continuer à faire avancer le changement de culture en matière d'accessibilité au sein du Ministère.

Mises à jour du site intranet Accessibilité@ACC d'ACC

En 2023, le contenu du site intranet Accessibilité@ACC a été actualisé et mis à jour tous les deux mois pour garantir que les employés continuent d'avoir accès aux informations, ressources et mises à jour les plus récentes du Réseau de l'accessibilité.

Mises à jour régulièrement, la série « Adoptants de l'accessibilité » et l'initiative « Conteurs de l'accessibilité » continuent d'être un point culminant du **site intranet Accessibilité@ACC** :

- La série Adoptants de l'accessibilité reconnaît et célèbre les employés qui prennent des mesures pour intégrer l'accessibilité dans leur travail quotidien à ACC.
- La série Conteurs de l'accessibilité permet aux employés en situation de handicap d'ACC (ainsi qu'à leurs alliés) de partager leurs expériences/histoires vécues.

Promotion des occasions d'apprentissage liées à l'accessibilité offertes par d'autres organisations

Des séances d'apprentissage en langage clair et simple offertes par la communauté de pratique sur le langage clair et simple ont été promues mensuellement auprès des employés d'ACC. Au 30 septembre 2023, 1042 fonctionnaires ont participé à la formation, dont 491 étaient des employés d'ACC. Un employé d'ACC qui a suivi la formation en langage clair et simple a déclaré :

« J'ai suivi cette formation et je la recommande à tout le monde! Oui, elle est un peu longue, mais elle est nécessaire, car nos paradigmes sont bien ancrés dans la façon dont nous écrivons au gouvernement. Vous serez peut-être réticent à cette nouvelle approche, mais vous verrez qu'elle profite à beaucoup d'autres. »

D'autres séances d'apprentissage sur l'accessibilité (c.-à-d. L'environnement bâti et notre milieu de travail hybride [Santé Canada], le Congrès canadien sur l'accessibilité [EDSC] et Reflections on Accessibility: A Conversation with Yazmine Laroche [Réflexions sur l'accessibilité : une conversation avec Yazmine Laroche] [Canadian Accessibility Network]) continuent d'être promues régulièrement.

En 2023, 13 activités en anglais et en français ont été promues, dont des séances/activités proposées par Emploi et Développement social Canada, Services partagés Canada, Santé Canada, l'École de la fonction publique du Canada, le Canadian Accessibility Network et Normes d'accessibilité Canada. De plus, le site intranet Accessibilité@ACC du Ministère présente 35 ressources et possibilités d'apprentissage de ces organisations.

Élaboration de modèles de documents plus accessibles

En 2023, ACC a amélioré son modèle de feuille d'approbation pour rendre le document plus accessible. Entre-temps, l'élaboration d'un modèle de note d'information plus accessible est en cours.

En avril 2022, l'utilisation du modèle PowerPoint accessible d'ACC est devenue obligatoire pour les présentations à la table de gouvernance du Ministère, soit le Comité de la haute direction. En 2023, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation d'ACC a mené une vérification de l'aide à la gestion concernant l'utilisation de ce modèle accessible à la table de haute direction d'ACC, c.-à-d. le Comité de la haute direction (CHD). Les objectifs de la vérification de l'aide à la gestion étaient de déterminer ce qui suit :

- le niveau de conformité des présentations PowerPoint faites au CHD entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023
- les obstacles ou les problèmes courants qui peuvent entraver le respect des orientations

Bien que l'adoption du modèle reste un travail en cours, la vérification de l'aide à la gestion a fourni une base de référence sur les domaines dans lesquels une sensibilisation et une éducation accrues sont nécessaires (c.-à-d. l'élaboration d'un texte de remplacement efficace, la création de tableaux accessibles, la façon de vérifier l'ordre de lecture, l'utilisation d'un langage clair et simple).

Contenu lié à l'accessibilité fourni aux secteurs de programme

Une partie de la stratégie de changement de culture d'ACC consiste à fournir aux secteurs de programme du contenu qui contribue à la conversation sur l'accessibilité et qui entretient cette conversation. En 2023, l'équipe de préparation à l'accessibilité d'ACC a continué de communiquer avec les directions générales du Ministère pour susciter leur intérêt à recevoir du contenu sur l'accessibilité à distribuer à leurs employés.

Activités et présentations liées à l'accessibilité

À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées de 2022, le Centre d'innovation d'ACC, en partenariat avec le Réseau de l'accessibilité et l'équipe de préparation à l'accessibilité du Ministère, a organisé la toute première séance de discussion sur l'accessibilité d'ACC intitulée « Nous sommes tous différents : soyons différents ensemble ». L'activité a été

un grand succès, avec la participation de quatre membres du Réseau et de 540 employés d'ACC. Des ressources sur l'accessibilité, notamment le document « Savoir être accessible à ACC : un guide », ont été promues au cours de la séance de discussion. En outre, de nombreux commentaires positifs ont été reçus, par exemple :

- « Merveilleuse séance! J'espère participer à davantage d'entre elles lorsqu'elles seront proposées. Des perspectives très intéressantes. »
 - « C'était une séance tellement fantastique! Merci à toutes les personnes qui ont rendu cela possible, mais surtout à ceux d'entre vous qui ont bien voulu parler de leurs expériences. »
 - « Merci de vos témoignages aujourd'hui, j'ai vraiment beaucoup appris et j'apprécie le courage dont vous avez fait preuve en nous parlant de vos expériences dans le but de mieux m'informer. »
 - « Merci d'avoir réitéré que "la taille est unique" (par opposition à "une taille fait à tous"). Nous avons tous des "capacités différentes" et devrions être capables de travailler ensemble pour accomplir avec succès ce qui peut être fait pour le bien commun en veillant à ce que nous ayons la possibilité de faire ce "bon travail" ensemble. Merci beaucoup pour cette présentation. »
- Deux membres du Réseau de l'accessibilité ont fait une présentation lors de l'activité de formation nationale pour les professionnels de la santé du Ministère en avril 2023. Plus de 200 employés y ont participé et ont fourni des commentaires très positifs, par exemple :
 - « J'ai vraiment adoré le fait que les participants à la table ronde viennent parler de leurs expériences vécues. Cela aide vraiment à mettre les choses en perspective (c.-à-d. les défis qu'ils ont dû affronter et surmonter). »
 - « Les histoires personnelles ont eu un grand impact sur moi; elles étaient très utiles et certaines leçons guideront ma pratique. »

Trois membres du Réseau ont également fait une présentation à 60 employés du Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) en février et mars 2023. En plus de faire part de leurs expériences vécues, ils ont discuté du document « Savoir être accessible à ACC : un guide ». Les participants ont fourni des commentaires sur certains des principaux points retenus lors de la séance, par exemple :

- « L'importance de rendre tous les documents accessibles. Un aperçu plus large de la manière dont le fait de rendre les documents et les espaces de travail accessibles à tous peut avoir une incidence. »
- « Nous avons la responsabilité envers les personnes vivant avec un handicap de leur offrir un environnement sans obstacles et de promouvoir leur plein épanouissement.

Une illustration claire des défis et des ressources disponibles. Présentation très intéressante. Merci beaucoup! »

Le guide est également disponible sur le site intranet [Accessibilité@ACC](#).

Promotion de la Semaine nationale de l'accessibilité et de la Journée internationale des personnes handicapées

À l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées 2023 (JIPH), ACC a organisé sa toute première séance de discussion sur l'accessibilité et a fait la promotion des activités et des ressources du gouvernement du Canada disponibles sur le site intranet [Accessibilité@ACC](#) du Ministère.

Au cours de la Semaine nationale de l'accessibilité 2023, ACC a mené un sondage sur l'accessibilité auprès des employés et a fait la promotion des activités et des ressources du gouvernement du Canada disponibles sur le site intranet [Accessibilité@ACC](#). Les commentaires sur l'article comprenaient celui-ci :

- « Merci à l'équipe de préparation à l'accessibilité d'avoir mis en lumière toutes les différentes choses que nous pouvons faire cette semaine et au-delà pour reconnaître et célébrer les personnes en situation de handicap et pour apprendre d'elles! »

Autres progrès liés à la culture en matière d'accessibilité à ACC

- Le « Bulletin des Services intégrés en milieu de travail » du Ministère ainsi que la « Publication du sous-ministre » du sous-ministre d'ACC sont tous deux disponibles dans des formats accessibles.
- La Direction générale des communications d'ACC travaille avec Normes d'accessibilité Canada pour accroître la capacité des employés à offrir un marketing et des communications plus accessibles. Une présentation virtuelle d'une heure organisée le 13 avril 2023 a permis à 43 participants de comprendre ce que l'on entend par « accessibilité », pourquoi il est important de créer un contenu accessible à tous et comment les personnes ayant divers handicaps accèdent au contenu. Accessibility Services Canada prépare un guide à l'intention des employés de la Direction générale des communications d'ACC, récapitulant les principaux points des séances de formation sur les communications accessibles. Ce produit est en cours d'élaboration.
- Au sein de la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) d'ACC :
 - les documents internes sont en cours d'examen pour garantir le respect des normes d'accessibilité déterminées dans la liste de contrôle élaborée par et pour la DGVE;
 - un canal MS Teams a été créé pour permettre au personnel de la DGVE d'échanger des outils, des pratiques exemplaires et des conseils sur l'accessibilité et pour créer une plus grande sensibilisation et une plus grande mobilisation en matière d'accessibilité.

- un indicateur de rendement a été inclus dans les ententes de gestion du rendement pour garantir que l'accessibilité est prise en compte dans le cadre des vérifications de la portée et que les rapports finaux sont rédigés pour répondre aux exigences en matière d'accessibilité, le cas échéant.

ACC reste engagé à poursuivre des activités qui visent à améliorer l'apprentissage et la sensibilisation du Ministère en matière d'accessibilité, et qui peuvent être maintenues dans le cadre d'activités au fil du temps.

3. Consultations

Les personnes en situation de handicap ont été consultées lors de la préparation du Rapport d'étape 2023.

3.1 Consultation interne

En 2021 et 2022, comme l'exige la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, ACC a réalisé un examen indépendant des systèmes d'emploi. Le rapport d'examen des systèmes d'emploi est le produit de plusieurs mois de travail d'analyse et d'examen des politiques, des pratiques, des données sur les RH, des entrevues et des discussions avec les employés. L'objectif était de déterminer les obstacles systémiques, culturels et comportementaux et de formuler des recommandations pour les éliminer afin de créer un effectif diversifié et un environnement de travail inclusif. Il s'agissait entre autres de consulter (au moyen d'entrevues et de groupes de discussion) 22 employés d'ACC en situation de handicap. Les données découlant de cet examen ont éclairé le présent rapport d'étape (c.-à-d. la nécessité d'améliorer le processus d'obligation de prendre des mesures d'adaptation du Ministère, ainsi que la représentation de l'effectif).

De plus, grâce à des communications régulières et à des réunions tenues par MS Teams, des membres du Réseau de l'accessibilité (environ 20 employés ayant des handicaps visibles et invisibles) ont été consultés sur la première année de progrès depuis la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 d'ACC. Afin d'éliminer les obstacles à la participation lors des consultations et des réunions du Réseau de l'accessibilité, les nouveaux membres du Réseau sont invités à fournir toute information susceptible de faciliter leur participation. Des documents de référence sont distribués aux membres avant les réunions, les membres sont régulièrement sensibilisés aux fonctionnalités d'accessibilité au sein de la plateforme MS Teams et une interprétation simultanée dans les langues officielles est disponible.

Lors des réunions du Réseau de l'accessibilité, les membres ont été encouragés à fournir à tout moment de la rétroaction sur les progrès, par téléphone ou par écrit (de manière anonyme ou non anonyme). Plus précisément, lors de la réunion du Réseau de mai 2023, les membres ont

reçu une mise à jour complète sur la rédaction du Rapport d'étape 2023 à ce jour et ont été invités à :

- faire part de leur rétroaction ou de leurs préoccupations concernant la possibilité qu'on les consulte sur le Rapport d'étape 2023;
- transmettre leur rétroaction concernant les progrès réalisés par le Ministère à ce jour dans la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025.

De même, la réunion du Réseau de septembre 2023 a été consacrée à la consultation des membres sur le Rapport d'étape 2023. Une version préliminaire du rapport a été distribuée à tous les membres du Réseau cinq jours ouvrables avant la réunion, qui a été animée par un membre de l'équipe de préparation à l'accessibilité d'ACC. Une discussion ouverte sur cette version préliminaire du rapport a été encouragée et des questions ont été posées pour inciter les membres à faire part de leurs réflexions et opinions, notamment :

- Selon vous, y a-t-il des mesures supplémentaires qui auraient dû être ajoutées?
- Êtes-vous d'accord avec la reformulation de certaines mesures?
- Pensez-vous que cet obstacle reformulé est plus clair?

Les membres ont discuté de la version préliminaire du rapport, notant les moyens de rendre le format du rapport plus accessible. Par exemple, fournir un résumé des progrès, veiller à ce que les titres soient clairs et distincts pour permettre une navigation plus facile et ajouter quelques hyperliens.

Toute la rétroaction reçue a été prise en compte et soit intégrée dans le présent rapport d'étape, soit conservée pour un examen ultérieur.

Les membres du Réseau ont également eu deux semaines pour effectuer un suivi auprès de l'équipe de préparation à l'accessibilité du Ministère afin de fournir de la rétroaction par écrit (de manière anonyme ou non anonyme), ou par téléphone.

Les consultations sur le Rapport d'étape 2023 ont permis de demander à des personnes en situation de handicap leurs commentaires sur la façon dont le Plan est mis en œuvre, d'après l'expérience qu'elles ont vécu. Par exemple, les membres du Réseau ont noté que la mise en œuvre des mesures progressait bien. D'autres commentaires comprenaient des suggestions et des éclaircissements sur les mesures et les obstacles, tels que les moyens d'améliorer l'accessibilité des espaces de travail et les mesures de santé et de sécurité dans un environnement hybride.

ACC se réjouit de poursuivre son travail avec le Réseau de l'accessibilité pour déterminer les obstacles et les possibilités d'amélioration dans sa démarche pour accroître ses capacités en matière d'accessibilité.

3.2 Consultation externe

ACC n'a mené aucune consultation externe sur le Rapport d'étape 2023, car la plupart des mesures à prendre indiquées dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 d'ACC qui sont pertinentes pour la clientèle et d'autres intervenants externes (et dont ces derniers pourraient évaluer l'état d'avancement et l'impact) ne seront mises en œuvre qu'après la rédaction du présent rapport. ACC a hâte de consulter les vétérans et d'autres intervenants externes sur les futurs rapports d'étape et plans d'action en matière d'accessibilité, lorsque d'autres mesures auront été mises en œuvre et que les progrès connexes en matière d'accessibilité pourront être évalués plus facilement et de manière significative d'un point de vue externe.

4. Rétroaction

En décembre 2022, parallèlement à la publication de son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, le Ministère a créé et publié quatre mécanismes par lesquels les employés ou les membres du public pouvaient fournir une rétroaction sur l'accessibilité : courrier, courriel, téléphone et [formulaire de rétroaction anonyme en ligne](#).

La rétroaction sur l'accessibilité reçue à ce jour, y compris sur la manière dont ACC met en œuvre son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, a confirmé bon nombre des obstacles à l'accessibilité et des mesures décrites dans le Plan, tout en cernant de nouveaux obstacles et des solutions possibles pour les éliminer et les prévenir.

Au moment de la publication du présent rapport d'étape, ACC avait reçu 47 commentaires par l'intermédiaire de ses quatre nouveaux mécanismes de rétroaction sur l'accessibilité. La principale méthode par laquelle ACC a reçu les commentaires a été le courriel (23 commentaires), suivi de son formulaire de rétroaction anonyme en ligne (20 commentaires). ACC n'a reçu aucune rétroaction par téléphone ou par courrier. Quatre commentaires supplémentaires ont été communiqués à l'aide des plateformes de communication ministérielles préexistantes, telles que MS Teams.

Sur les 47 commentaires reçus, 39 dépassaient la portée du travail d'ACC visant à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. Cependant, avec le consentement des personnes qui les ont fournis, ces commentaires ont été redirigés vers les secteurs appropriés du Ministère afin qu'ils les examinent et prennent les mesures qui s'imposent, le cas échéant.

Huit commentaires reçus entraient dans le cadre du travail d'ACC visant à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité, c.-à-d. :

- Commentaire : Un bureau de secteur d'ACC a besoin d'un plus grand nombre de places de stationnement désignées pour les vétérans.
 - En réponse à ce commentaire, l'équipe de gestion des biens immobiliers et des installations d'ACC a sensibilisé l'équipe de direction aux options de

stationnement, aux dispositions pertinentes en matière de stationnement et au processus en place pour modifier les exigences en matière de stationnement dans les installations. De plus, l'équipe de gestion des biens immobiliers et des installations du Ministère explorera les possibilités qui amélioreront la sensibilisation aux responsabilités en matière de gestion des installations afin de garantir qu'ACC continue d'améliorer l'accessibilité dans ses installations.

- Commentaire : Les salles d'entrevue de l'un des bureaux de secteur d'ACC ont des portes extrêmement lourdes et ne sont pas équipées d'ouvre-portes activés par un bouton.
 - En réponse à ce commentaire, ACC examine ses responsabilités afin de respecter tous les codes du bâtiment, règlements de sécurité et normes d'accessibilité nécessaires. De plus, l'équipe de gestion des biens immobiliers et des installations du Ministère explorera les possibilités de mieux faire connaître les responsabilités en matière de gestion des installations.
- Commentaire : Les graphiques utilisés dans les résultats du sondage sur le pouls des employés d'ACC doivent être accompagnés d'un texte de remplacement.
 - En réponse à ce commentaire, l'équipe de préparation à l'accessibilité d'ACC a effectué un suivi auprès du secteur responsable du sondage sur le pouls des employés d'ACC afin de lui fournir des ressources pour qu'il puisse, à l'avenir, veiller à ce que les résultats soient préparés et affichés en tenant compte de l'accessibilité, y compris en utilisant un texte de remplacement, le cas échéant.
- Commentaire : Un vétéran qui a fréquemment recours à un logiciel de synthèse vocale a déclaré avoir de la difficulté à lire les documents au format PDF dans Mon dossier ACC.
 - En réponse à ce commentaire, le Ministère a fourni au vétéran le nom d'une autre technologie d'assistance gratuite (c.-à-d. NVDA) qui lui permettra de lire des documents PDF dans Mon dossier ACC.
- Commentaire : Un employé d'ACC a demandé un moyen simple pour les employés d'ACC de déterminer et de signaler les problèmes d'accessibilité des logiciels, potentiellement au moyen de la désignation d'ambassadeurs de l'accessibilité des logiciels du Réseau de l'accessibilité ou du Centre de service national de la TI d'ACC.
 - En réponse à ce commentaire, le Ministère :
 - collaborera avec les utilisateurs pour améliorer l'outil de rétroaction en ligne sur l'accessibilité d'ACC;
 - mobilisera le Réseau de l'accessibilité et le Centre de service national de la TI pour examiner la possibilité de désigner des ambassadeurs de l'accessibilité des logiciels;

- prévoit une formation d’ambassadeur de l’accessibilité pour certains membres du personnel des TI d’ACC et explorera la possibilité d’adapter cette formation aux employés qui ne font pas partie du personnel des TI.
- Commentaire : La fonction de fermeture de session en cas d’inactivité de l’Outil de planification des entrées sur les lieux de travail (OPEL) d’ACC, initialement réglé à cinq minutes, posait des problèmes du point de vue d’un employé d’ACC qui utilisait un lecteur d’écran.
 - En réponse à ce commentaire, ACC a augmenté la durée de la fonction de fermeture de session en cas d’inactivité de l’OPEL à dix minutes.
- Commentaire : Un employé d’ACC a souligné la nécessité de simplifier le processus lié aux mesures d’adaptation des employés.
 - Cet obstacle, ainsi que les mesures proposant de l’éliminer (y compris à l’aide du lancement d’une unité de gestion des limitations fonctionnelles), sont prévus dans le Plan d’action en matière d’accessibilité 2022-2025 d’ACC.
- Commentaire : Un employé d’ACC a souligné le besoin continu d’avoir des communications en langage clair simple et un soutien pour certains vétérans et clients qui font affaire avec l’organisation.
 - Cet obstacle, ainsi que les mesures proposant de l’éliminer (c.-à-d. la mise à disposition par ACC d’un soutien à des groupes tiers pour aider les personnes qui suivent le processus de demande du Ministère, l’élaboration d’un processus d’approbation pour garantir qu’un langage clair simple est utilisé de manière cohérente dans toutes les lettres concernant les prestations d’invalidité), est prévu dans le Plan d’action en matière d’accessibilité 2022-2025 d’ACC.

5. Ce que nous avons appris

À ce stade de son parcours en matière d’accessibilité, ACC a appris qu’il est déterminé et engagé dans ses efforts visant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l’accessibilité. Cela dit, à l’heure actuelle, le Ministère reconnaît que la planification de l’accessibilité est un processus d’apprentissage.

Cela témoigne de l’importance de la nature récurrente de la planification de l’accessibilité, sans parler du besoin continu de consulter les personnes en situation de handicap. ACC a hâte de continuer à adapter ses plans à mesure que de nouveaux défis sont cernés, que certaines mesures se concrétisent (ou non) comme prévu et en réponse à la découverte d’obstacles nouveaux ou inattendus.

À mesure que le Ministère progresse dans son cheminement vers une confiance en matière d'accessibilité, ACC reconnaît également qu'il devrait renforcer sa capacité de mesure du rendement. Il s'agit d'un sujet sur lequel ACC continuera de travailler dans les prochains rapports d'étape et plans d'action.

6. Formation

- En mai 2021, la Direction générale des opérations centralisées d'ACC a lancé un module d'apprentissage en ligne intitulé Formation sur le soutien tenant compte des traumatismes. Ce cours donne un aperçu des principes des services qui tiennent compte des traumatismes, plus particulièrement en ce qui a trait aux personnes ayant subi un traumatisme sexuel ou ayant été victimes d'une inconduite sexuelle pendant leur service. La formation est accessible à tous les employés qui souhaitent y participer.

En juillet 2023, 1 889 salariés avaient suivi cette formation.

- L'Unité d'approvisionnement d'ACC élaborera et offrira deux séances par année à tous les employés d'ACC afin de les sensibiliser davantage aux exigences liées à l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement et de la passation de marchés.

Des séances d'information sur l'approvisionnement comprenant de l'information sur les considérations liées à l'accessibilité ont été lancées au début de 2023. Ces séances seront offertes aux employés deux fois par année et permettront de les sensibiliser aux exigences liées à l'accessibilité dans les domaines de l'approvisionnement et de la passation de marchés. Deux séances se sont tenues : l'une le 7 mars 2023 pour les adjoints administratifs, en présence de 123 employés; l'autre le 8 mars 2023, pour les chargés/gestionnaires de projet, en présence de 148 employés.

- Le Plan d'action d'ACC a également introduit deux formations obligatoires :
 - Une formation à l'intention des gestionnaires afin qu'ils en apprennent davantage sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (c.-à-d. en exigeant la réussite du cours INC120 de l'EFPC, « Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail »);
 - Une formation pour tout le personnel d'ACC (c.-à-d. en exigeant la réussite du cours INC115 de l'EFPC, « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité »).

À l'automne 2023, on a informé tous les employés et gestionnaires d'ACC de ces nouvelles formations obligatoires.

- Les taux d'achèvement seront suivis et feront l'objet de rapports, et des mises à jour seront fournies aux dirigeants d'ACC, en particulier lorsque de faibles taux d'achèvement sont relevés.

- Les formations seront promues auprès de tous les nouveaux employés et gestionnaires à l'aide du guide Planifier sa carrière et du processus d'intégration.
- Les progrès dans ces formations obligatoires seront suivis en surveillant le pourcentage de formations terminées. Le Ministère veut que tous les employés et gestionnaires existants suivent leur formation obligatoire au plus tard le 31 décembre 2024.

7. Glossaire

Pour obtenir d'autres définitions, veuillez consulter le [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#) et la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

7.1 Définitions

Accessibilité – La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous. (Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#))

Accessible dès la conception – Processus de conception dans lequel les besoins des personnes en situation de handicap sont spécifiquement pris en compte. L'accessibilité fait parfois référence à la caractéristique selon laquelle les produits, services et installations peuvent être utilisés de manière indépendante par des personnes souffrant de divers handicaps. (Source, en anglais seulement : [Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology](#))

Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS Plus) – L'ACS Plus est un outil analytique qui sert à évaluer comment des groupes diversifiés de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre interagissent avec les politiques, les programmes et les initiatives. Le terme « Plus » témoigne du fait que l'ACS Plus va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre) et qu'elle tient compte de nombreux autres facteurs identitaires, comme la race, l'origine ethnique, la religion, l'âge et les déficiences physiques ou mentales. L'intégration de l'ACS Plus à l'ensemble des politiques, des activités de planification et des opérations d'ACC permettra au Ministère de mieux comprendre l'incidence que peuvent avoir nos activités sur les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes, les membres de la GRC et leur famille, ainsi que sur les employés d'ACC.

Confiant en matière d'accessibilité – Le personnel d'ACC comprend la signification de l'accessibilité et les raisons pour lesquelles elle est importante, et elle est en mesure de faire du Ministère un fournisseur de services et un employeur plus accessibles et inclusifs.

Équité en matière d'emploi – La [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) énonce les exigences pour les employeurs canadiens, privés et publics, d'augmenter de façon proactive la représentation de quatre groupes désignés : femmes, personnes en situation de handicap, Autochtones et

minorités visibles. (Source : Plan d'action interne d'ACC 2017-2022 sur l'équité en matière d'emploi et la diversité)

Handicap – 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. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10](#))

Langage clair et simple – Ce langage constitue la manière la plus simple et la plus directe d'exprimer une idée. Il convient d'éviter un vocabulaire obscur et des constructions de phrases complexes. Utiliser un langage clair et simple ne signifie pas trop simplifier ou supprimer les renseignements importants. Utiliser le langage clair et simple rend les renseignements essentiels accessible et compréhensible pour tous.

Lecteur d'écran – Un lecteur d'écran est une application logicielle qui permet aux personnes souffrant de graves déficiences visuelles d'utiliser un ordinateur. (Source, en anglais seulement : [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#))

Mesure d'adaptation – Ce terme fait référence à la conception et à l'adaptation de l'environnement de travail qui répondra aux besoins d'un effectif diversifié, et à ce qui est nécessaire dans les circonstances de chacune des personnes pour éviter la discrimination, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive pour l'employeur.

Obligation de prendre des mesures d'adaptation – Les employeurs ont le devoir d'offrir à leurs employés des mesures d'adaptation afin d'éviter toute discrimination fondée sur les onze motifs visés par l'[article 2 de la Loi canadienne sur les droits de la personne \(LCDP\)](#). L'obligation d'offrir des mesures d'adaptation aux employés faisant partie des groupes protégés par la LCDP s'applique, sauf si les mesures requises constituent, pour l'employeur, une contrainte excessive. (Source : Plan d'action interne d'ACC 2017-2022 sur l'équité en matière d'emploi et la diversité)

Obstacle – 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. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10](#))

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada – Le Passeport pour l'accessibilité est un outil qui favorise la collaboration entre les employés et les

gestionnaires de la fonction publique afin qu'il soit possible de déterminer et de mettre en œuvre rapidement les appareils, les outils et les mesures de soutien qui permettront aux employés de réussir dans leur travail. Le passeport appartient à l'employé, qui l'utilise pour consigner les demandes d'adaptation, les solutions possibles, les appareils ou les soutiens reçus dans le passé, ainsi que les outils d'adaptation qu'il aimerait conserver s'il changeait d'emploi ou d'organisation.

Préjugé inconscient – Attitude, stéréotype, motivation ou hypothèse implicite qui peut survenir à l'insu de la personne, de son contrôle ou de son intention. Le préjugé inconscient est le fruit de l'expérience de vie des individus, et nul n'est à l'abri. Tout le monde porte des préjugés implicites ou inconscients. À titre d'exemples, mentionnons les préjugés inconscients fondés sur le genre, la culture, la race ou l'ethnicité, l'âge, la langue et les préjugés d'ordre institutionnel. Au fil du temps, les décisions qui s'appuient sur des préjugés inconscients peuvent avoir un effet cumulatif qui finit par influencer grandement sur la vie et l'égalité des chances des personnes concernées. (Source : [Créer un milieu de recherche axé sur l'équité, la diversité et l'inclusion : guide des pratiques exemplaires de recrutement, d'embauche et de maintien en poste](#))

Réseau de l'accessibilité – Le Réseau permet aux employés en situation de handicap, ainsi qu'à leurs alliés, d'aider à reconnaître les obstacles à l'accessibilité au sein du Ministère et de fournir une rétroaction sur les plans en cours d'élaboration pour rendre ACC plus confiant en matière d'accessibilité. Ce groupe est en mesure de fournir une rétroaction et des commentaires fondés sur leurs expériences vécues et d'aider ACC à devenir un ministère confiant en matière d'accessibilité.

Annexe A

Terminologie – Anciens Combattants Canada

Pour obtenir de l'information sur la terminologie d'ACC, veuillez consulter les pages [Organisation](#) et [Ressources](#) du site Web d'[Anciens Combattants Canada](#).

Bureau de l'ombud des vétérans (BOV) – Veille à ce que les vétérans et leur famille soient traités équitablement et aient accès aux programmes et services qui contribuent à leur bien-être. Il étudie et recommande également des façons d'améliorer ces programmes.

Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) – Le BSJP offre, sans frais, des services de consultation, d'aide et de représentation aux clients qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues par ACC, à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité ou de l'évaluation

d'affections faisant l'objet d'une demande. Les avocats du Bureau se consacrent exclusivement à aider les clients dans le processus de recours.

Centré sur les vétérans – Les vétérans sont au cœur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Une approche centrée sur les vétérans signifie que nous sommes proactifs, attentifs et compatissants aux besoins des vétérans et de leur famille, et que nous veillons à ce qu'ils bénéficient de tous les avantages et services auxquels ils ont droit. Nous continuerons de rationaliser nos processus pour les rendre plus faciles à suivre.

Commémoration et Affaires publiques – Ce secteur est responsable de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi et qui continuent de servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Il entretient également des relations utiles avec les intervenants et offre en temps opportun des services et des produits de communication accessibles, exacts, clairs et objectifs aux vétérans, aux familles, aux employés d'ACC et au public canadien dans les deux langues officielles.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation – Cette direction générale a un double rôle : effectuer à la fois des vérifications et des évaluations pour le Ministère. La vérification fournit une assurance indépendante et objective ainsi que des services consultatifs conçus pour améliorer les opérations au sein du Ministère. L'évaluation juge le mérite, l'intérêt ou la valeur des programmes ou des services, sur la base de la collecte et de l'analyse neutres d'éléments de preuve. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes.

Dirigeant principal des finances et Services ministériels (DPFSM) – Ce secteur est chargé d'aider ACC à répondre aux exigences du gouvernement du Canada dans des domaines comme la gestion financière, les rapports ministériels et les principales responsabilités. Le Secteur fournit également des services internes au Ministère dans les domaines suivants : ressources humaines, finances, technologie de l'information, gestion de l'information, sécurité et administration, approvisionnement et contrats, planification intégrée et accès à l'information et protection des renseignements personnels.

Fonds du Souvenir – Organisme sans but lucratif qui contribue aux efforts pour qu'aucun vétéran ne se voie refuser des funérailles et une inhumation exécutées en toute dignité, ni une pierre tombale militaire, en raison d'un manque de ressources financières au moment du décès.

GCcas – Système intégré dont les employés d'ACC se servent pour la prestation des avantages et des services offerts par le Ministère.

Mémorial national du Canada à Vimy – Il rend hommage à tous les Canadiens qui ont servi

pendant la Première Guerre mondiale. Le Mémorial porte les noms des personnes ayant perdu la vie en France et n'ayant pas de sépulture connue. Il est érigé à l'emplacement où le Canada a remporté la bataille de la crête de Vimy dans le nord de la France.

[Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel](#) – Situé dans le nord de la France, il est un symbole important du Souvenir et un hommage durable à tous les Terre-Neuviens qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale. Au cœur de ce mémorial se dresse un grand caribou de bronze (l'emblème du Royal Newfoundland Regiment).

[Mon dossier ACC](#) – Portail client public qui permet aux vétérans de demander des avantages, d'envoyer des messages sécurisés et de faire le suivi des demandes en ligne avec ACC.

Norme européenne harmonisée (EN 301 549) – La norme EN 301 549 est la norme européenne harmonisée sur l'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada adopte pour les technologies de l'information et des communications (TIC). La norme industrielle en matière d'accessibilité du Web est les WCAG ([Règles pour l'accessibilité des contenus Web du World Wide Consortium](#)). La norme EN 301 549 comprend la norme WCAG ainsi que les normes d'accessibilité pour tous les autres produits numériques, y compris les téléphones cellulaires, les documents électroniques, les logiciels et le matériel informatique.

Opérations européennes – La Direction générale des opérations européennes d'ACC assume les rôles de leader, d'intendant et de catalyseur pour ce qui a trait à la commémoration outre-mer. Le mandat de la Direction générale est de « représenter Anciens Combattants Canada en Europe dans toutes les affaires touchant la commémoration des Canadiens morts à la guerre et la contribution des Forces canadiennes en temps de paix et de guerre ».

Outil de suivi de l'accessibilité – Cet outil, utilisé par la Direction de la gestion des applications, se rapporte à l'utilisation de méthodes automatisées et manuelles pour effectuer le suivi des applications logicielles qui s'inscrivent dans la portée; réaliser des évaluations de l'accessibilité; vérifier le statut de conformité à la norme EN 301 549 de chaque application à mesure que sont apportées les améliorations.

[Parlons vétérans](#) – Plateforme de consultation et de mobilisation en ligne lancée en 2021 pour donner aux Canadiens, aux vétérans et à leur famille la possibilité de faire part de leurs commentaires directement à ACC.

Politiques stratégiques, Planification et Rendement – Ce secteur est chargé de s'assurer que les politiques et les programmes d'ACC demeurent pertinents et qu'ils satisfont aux besoins actuels et futurs de nos clients. Il établit également des partenariats stratégiques à l'appui de l'élaboration de programmes et de politiques.

Prestation des services (PS) – Ce secteur est responsable de la prestation d’avantages, de services et de soutien social et financier qui répondent aux besoins des vétérans, des autres clients et de leur famille.

[Programme d’aide pour les funérailles et l’inhumation](#) – Il s’agit d’un programme administré par le Fonds du Souvenir au nom d’ACC qui fournit des prestations pour payer les frais de service de funérailles et d’inhumation, y compris une pierre tombale, pour les vétérans canadiens et les vétérans alliés admissibles.

[Programme de partenariat pour la commémoration](#) (PPC) – Le PPC offre du financement aux organisations qui entreprennent des initiatives commémoratives dans le but de rendre hommage aux personnes qui ont servi le Canada et de graver dans la mémoire de tous les Canadiens et de toutes les Canadiennes le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) – Ce système intégré vieillissant est utilisé par les employés d’ACC dans la prestation des avantages et des services offerts par le Ministère.

Secrétariat ministériel – Cette direction générale soutient le ministre des Anciens Combattants, le Cabinet du ministre des Anciens Combattants et la haute direction du Ministère en coordonnant les séances d’information ministérielles, en surveillant et en appuyant les comités de gouvernance du Ministère, les activités du Parlement et du Cabinet, ainsi qu’en gérant la correspondance ministérielle et l’unité des relations avec la clientèle.

[Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#) [TACRA] – Le Tribunal offre une voie de révision et d’appel indépendante concernant les décisions rendues par ACC en matière de prestations d’invalidité. Si un client décide de faire appel d’une décision d’ACC, il peut choisir de demander à un avocat du BSJP de présenter son cas.

Annexe B

Autres ministères et services gouvernementaux

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la liste des [ministères et organismes](#) du gouvernement du Canada.

[Femmes et Égalité des genres Canada \(FEGC\)](#) – Le principal ministère fédéral responsable de la promotion de l’égalité entre les genres, notamment en ce qui concerne le sexe, l’orientation sexuelle, l’identité et l’expression de genre, par l’inclusion des personnes de tous les genres, y compris les femmes, dans la vie économique, sociale et politique du Canada.

Modèle de maturité et carte de pointage des TIC du gouvernement du Canada – Le modèle de maturité et la carte de pointage de l’accessibilité des TIC du gouvernement du Canada définissent huit dimensions qui sont considérées comme nécessaires pour [rendre les TIC accessibles à tous](#). Pour chaque dimension, il existe cinq niveaux de maturité (le niveau 1 est le niveau initial et le niveau 5 est le niveau d’optimisation). Il existe des éléments constitutifs essentiels pour chacun de ces niveaux de maturité.

[Programme d’accessibilité, d’adaptation et de technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#) – Le Programme d’AATIA est un programme de Services partagés Canada qui fournit des services et des solutions pour aider la fonction publique à servir tous les Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap. Le Programme d’AATIA fournit une expertise en matière de contenu numérique accessible, garantissant que les produits et services du gouvernement du Canada sont accessibles à tous. Il propose des formations, des outils et des services d’essai pour aider les services à créer un contenu numérique accessible (p. ex. des documents, des présentations et du contenu Web) qui soit inclusif dès la conception.

[Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada \(SCT\)](#) – L’organe administratif du Conseil du Trésor du Canada (le comité de ministres responsable de la gestion financière du gouvernement fédéral) et un organisme central du gouvernement du Canada. Le rôle du Secrétariat est d’appuyer le Conseil du Trésor et de conseiller les membres du Conseil du Trésor dans la gestion et l’administration du gouvernement.

[Services partagés Canada \(SPC\)](#) – SPC a été créé en 2011 pour transformer la façon dont le gouvernement gère et protège son infrastructure de technologie de l’information. SPC offre des services numériques aux organismes du gouvernement du Canada, en fournissant des services informatiques modernes, sécurisés et fiables afin que les organismes fédéraux puissent offrir des programmes et des services numériques qui répondent aux besoins des Canadiens.

[Services publics et Approvisionnement Canada \(SPAC\)](#) – SPAC joue un rôle important dans les activités quotidiennes du gouvernement du Canada en tant que fournisseur principal de services pour les ministères et organismes fédéraux. En tant qu’organisme central d’achat, spécialiste des questions linguistiques, gestionnaire de biens immobiliers, trésorier, comptable, conseiller en matière d’intégrité, et administrateur de la paye et des pensions, SPAC appuie les ministères et organismes dans l’atteinte des objectifs énoncés dans leur mandat.