

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

2024



Rapport d'étape d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité 2024

Also available in English under the title : Veterans Affairs Canada Accessibility Progress Report 2024

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez [nous contacter](#).

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre d'Ancien Combattants Canada, 2024

No de cat. V1-18F-PDF

ISSN 2817-8726

Rapport d'étape d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité 2024

Remarque : À la date de publication, l'accessibilité du présent rapport d'étape sur l'accessibilité a été vérifiée. Vous pouvez [nous contacter](#) si le présent rapport vous pose des problèmes.

Table des matières

Table des matières	1
1. Généralités	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 Loi	8
2.1 Emploi	8
Résultats escomptés	8
2.1.1 Obstacle lié à l'emploi n° 1 :.....	8
2.1.2 Obstacle lié à l'emploi n° 2	11
2.1.3 Obstacle lié à l'emploi n° 3 :.....	13
2.2 Environnement bâti.....	14
Résultat escompté	14
2.2.1 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 1	14
2.2.2 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 2	14
2.2.3 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 3	15
2.2.4 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 4	16
2.2.5 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 5	16
2.2.6 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 6	16
2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	19
Résultat escompté	19
2.3.1 Obstacle lié aux TIC n° 1	19
2.3.2 Obstacle lié aux TIC n° 2	22

2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3a : (formulation révisée)	24
2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3b : (formulation révisée)	25
2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3c : (formulation révisée)	27
2.3.4 Obstacle lié aux TIC n° 4	28
2.3.5 Obstacle lié aux TIC n° 5	29
2.3.6 Obstacle lié aux TIC n° 6	30
2.3.7 Obstacle lié aux TIC n° 7 : (nouvel obstacle ajouté)	30
2.3.8 Obstacle lié aux TIC n° 8 : (nouvel obstacle ajouté)	31
2.3.9 Obstacle lié aux TIC no 9	31
2.3.10 Obstacle lié aux TIC n° 10.....	32
2.3.11 Obstacle lié aux TIC n° 11.....	33
2.3.12 Obstacle lié aux TIC n° 12.....	33
2.3.13 Obstacle lié aux TIC n° 13.....	34
2.3.14 Obstacle lié aux TIC n° 14.....	34
2.3.15 Obstacle lié aux TIC n° 15.....	35
2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications).....	35
Résultats escomptés	35
2.4.1 Obstacle lié aux communications n° 1	36
2.4.2 Obstacle lié aux communications n° 2.....	36
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	37
Résultat escompté	37
2.5.1 Obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1	37
2.6 Conception et prestation de programmes et de services	39
Résultats escomptés	39
2.6.1 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1 ..	39
2.6.2 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 2 ..	39
2.6.3 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3 ..	40
2.6.4 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 4 ..	41
2.6.5 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 5 ..	41
2.6.6 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 6 ..	42
2.7 Transport	42
2.8 Culture organisationnelle	43

Résultat escompté	43
Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d'accessibilité d'ACC en 2024	43
3. Consultations	45
3.1 Consultations internes.....	46
3.2 Consultations externes.....	46
4. Rétroaction	47
4.1 Obstacles externes à l'accessibilité	47
4.2 Obstacles internes à l'accessibilité	49
4.3 Obstacles liés aux communications	49
5. Ce que nous avons appris	50
6. Formation	51
7. Glossaire	51
7.1 Définitions	51
Annexe A	54
Terminologie d'ACC	54
Annexe B	57
Autres ministères et services gouvernementaux	57

1. Généralités

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 Anciens Combattants Canada (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 (le Plan) d'ACC et les rapports d'étape
- les obstacles à l'accessibilité à ACC
- les façons de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité à 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 :

- physiques ou architecturale
- relatifs à la technologie
- relatifs à l'information et aux communications
- relatifs aux comportements
- systémiques

Comment fournir 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, les rapports d'étape ou l'accessibilité à ACC en général par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

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

Par téléphone : 1-866-522-2122 (sans frais)
1-833-921-0071 (ATS/ATME)

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 par 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
À l'attention de : agent.e de projet, Mise en œuvre et soutien
stratégique

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

Veillez noter que pour toute rétroaction soumise, vous recevrez un avis de réception par la même méthode que vous avez utilisée (c.-à-d. réponse par courriel à un message par courriel), sauf si elle a été fournie 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 et des rapports d'étape. Nous incluons vos commentaires et la façon dont nous les avons utilisés dans nos futurs plans d'action en matière d'accessibilité et dans nos rapports d'étape.

Autres formats

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-dessus pour obtenir 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 :

- document imprimé
- gros caractères (taille de police et clarté accrues)
- 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 reconnaître, 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 d'ACC en matière d'accessibilité 2022-2025](#) (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 d'avoir publié son tout premier [rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2023](#), qui met en évidence les réalisations depuis la mise en œuvre du Plan en 2022.

Le présent rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2024 ne couvre pas l'ensemble de l'année civile, compte tenu du temps nécessaire pour que le rapport soit approuvé et publié. Le rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2024 abordera des points tels que les consultations internes et externes et le changement de culture organisationnelle. Tout progrès réalisé en 2024 qui n'est pas abordé dans le présent rapport sera reporté et couvert dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028.

À mesure que le Ministère progresse dans son parcours vers l'accès sans obstacles, nous saisisons 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.

1.3 Les progrès en un coup d'œil

En décembre 2022, ACC a publié son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 comportant 37 mesures visant à éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. En 2023, deux nouvelles mesures et un nouvel obstacle ont été ajoutés, suivis en 2024 par six nouvelles mesures et deux nouveaux obstacles. Un obstacle et trois mesures ont été divisés et modifiés, ce qui a donné lieu à huit nouvelles mesures supplémentaires.

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

Le rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 définit désormais 53 mesures au total. Parmi ces 53 mesures :

- 24 mesures ont été/seront achevées d'ici décembre 2024 :
 - 19 ont été achevées en date de juin 2024.
 - Cinq ont été/seront achevées d'ici décembre 2024.
- 26 mesures sont en cours :
 - Dix mesures ont vu leurs dates d'achèvement modifiées en raison de délais attribuables à des facteurs qui dépendent d'autres organisations, ou parce qu'elles nécessitaient plus de travail que prévu. Les modifications des dates d'achèvement sont présentées dans la section 2 du présent rapport.
 - 16 d'entre elles sont en passe d'être terminées d'ici leur date d'achèvement initiale.
- Trois mesures n'ont pas encore commencé :
 - Deux ont conservé leurs dates d'achèvement initiales.
 - Une mesure a vu sa date d'achèvement modifiée en raison de délais. Cela s'explique par le fait qu'il a été jugé nécessaire d'effectuer plus de travaux que prévu initialement. Cette modification est présentée dans la section 2 du présent rapport.

Il convient de noter que 20 de ces mesures concernent directement les vétérans et leur famille, tandis que 33 mesures sont axées sur le personnel et les activités internes d'ACC.

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

Nous sommes heureux de présenter le rapport d'étape final sur le Plan d'action d'Anciens Combattants Canada en matière d'accessibilité 2022-2025. Le présent document souligne les progrès importants que nous avons réalisés dans tous les domaines prioritaires. Le rapport répond aux exigences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et du [Règlement canadien sur l'accessibilité](#).

Tout comme notre [Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025](#) et notre [Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023](#), le présent document a été influencé par les commentaires des personnes en situation de handicap et les consultations menées auprès d'elles. Nous nous engageons à faire en sorte que des personnes ayant une expérience vécue participent à l'élaboration des politiques qui les touchent, comme le décrit le principe directeur « [Rien sans nous](#) ».

En tant que sous-ministre du Ministère et champion de l'accessibilité d'ACC, nous aimerions exprimer notre sincère gratitude à nos vétérans et à leur famille, au Réseau de

l'accessibilité et à nos employés pour avoir fait part de leurs expériences et de leurs réflexions sur l'accessibilité. Votre contribution est essentielle.

Nous nous engageons à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles auxquels vous avez été confrontés et à vous faire part des progrès accomplis dans la mise en œuvre du plan en matière d'accessibilité. Notre objectif est de nous assurer que nos programmes, services et avantages soient accessibles et que nos employés disposent des outils nécessaires pour réussir.

Notre vision va au-delà de la conformité : nous aspirons à cultiver une culture de travail où chacun comprend ce que signifie l'accessibilité et pourquoi elle est importante. Bien que nous ayons fait des progrès au cours des deux dernières années, notre travail est loin d'être terminé. En progressant, nous continuerons de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles à ACC.

Nous vous invitons à lire le rapport d'étape 2024 et à nous faire part de vos réflexions et de vos commentaires, alors que nous travaillons de concert avec nos collègues du gouvernement du Canada à faire [du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040](#).

Paul Ledwell
Sous-ministre

Pierre Tessier
Champion de l'accessibilité

1.5 Énoncé sur l'accessibilité

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 : en cours

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

Il s'agit d'un objectif à long terme qui est conforme aux cibles établies dans le Plan d'action ministériel sur la diversité et l'inclusion. Nous prévoyons atteindre la cible d'ici 2025.

Mise à jour en date d'octobre 2024 :

- La représentation des personnes en situation de handicap a augmenté au cours de l'année, passant de 7,2 % de la population d'ACC en juillet 2023 à 8,8 % aujourd'hui. La disponibilité au sein de la population active des personnes en situation de handicap est de 9,5 % (notre cible aujourd'hui). Par conséquent, ACC continue de constater une sous-représentation des personnes en situation de handicap dans son effectif.
- Cette tendance à la hausse pourrait être liée à la Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du gouvernement du Canada (GC), qui a fixé comme objectif d'embaucher 5000 personnes en situation de handicap d'ici 2025.

- La représentation des personnes en situation de handicap chez les employés nommés pour une période indéterminée est de 8,5 %, tandis que chez les employés nommés pour une période déterminée, leur représentation est de 9,1 %.
- La représentation étant plus élevée au sein de la population des employés nommés pour une période déterminée, le Ministère risque de voir cette représentation diminuer si les contrats à durée déterminée ne sont pas renouvelés.
- La représentation des personnes en situation de handicap au sein de l'effectif de cadres était de 8,8 % en octobre, ce qui est nettement supérieur à la disponibilité au sein de la main-d'œuvre, qui est de 5,5 %.

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

- 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.
 - **Échéance** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Terminée

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

- 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 démystification des mythes courants associés au recrutement de personnes en situation de handicap
- **Échéance** : Juin 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : Terminée

Mesure n° 4 (partie 1) pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1 : en cours

- 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; (terminé)

- 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** : Décembre 2023 **Révision** : Décembre 2024
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

Le module d'intégration créé par le Centre d'excellence en matière de diversité et d'inclusion est en cours de révision par le Réseau de l'accessibilité, et une ébauche a été présentée à l'équipe d'apprentissage, qui affichera le matériel et s'assurera qu'il est inclus dans le processus d'intégration.

Mesure n° 4 (partie 2) pour l'obstacle lié à l'emploi n° 1 : en cours

- 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** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

Des progrès importants ont été réalisés à ce jour en ce qui concerne la correspondance avec les candidats à chaque étape du processus de candidature. Le Ministère est en voie de respecter l'échéance de décembre 2025.

La modernisation du processus de déclaration volontaire devrait être mise en œuvre par les organismes centraux d'ici décembre 2024.

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 : en cours

- 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 **Révision** : Décembre 2024
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
- **État d'avancement** : En cours

Le processus de sélection pour constituer l'équipe de cette unité est en cours et sera terminé d'ici décembre 2024.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié à l'emploi n° 2 : en cours

- 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 (FAQ) 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 gouvernement du Canada](#) (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). (Terminé)
 - **Échéance** : Juin 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC a été mis en œuvre à ACC, et nous sommes reconnus officiellement comme une organisation qui l'a adopté. Des séances d'information ont eu lieu en janvier et en février 2024 avec le Réseau de l'accessibilité, le Comité consultatif national sur la diversité et l'inclusion (CCNDI), les

agents négociateurs, le Comité national d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail, les cadres et le Réseau des gestionnaires d'ACC, l'outil ayant été communiqué à tout le personnel par courriel.

Pour souligner la Journée internationale des personnes en situation de handicap, le champion de l'accessibilité a transmis de nombreuses ressources d'apprentissage et a confirmé que tous les gestionnaires doivent suivre le cours de L'EFPC intitulée « Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail » d'ici décembre 2024.

Une foire aux questions et des listes de contrôle concernant l'obligation de prendre des mesures d'adaptation ont été élaborées et communiquées à tous les cadres à l'hiver 2023 afin de soutenir la mise en œuvre de la Directive sur la présence sur le lieu de travail. Ces outils ont été mis à jour tout au long de l'année et le seront à nouveau ce printemps.

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 (partie 1) pour l'obstacle lié à l'emploi n° 3 : en cours

- 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 2024-2025, 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** : Juin 2024 **Révision** : Juin 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFMS
 - **État d'avancement** : En cours

Mesure n° 1 (partie 2) pour l'obstacle lié à l'emploi n° 3 : en cours

- 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** : Juin 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

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.

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 : terminée

- 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** : Terminée

2.2.2 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 2

- 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 : terminée

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

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 : terminée

- 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** : Terminée

Dans tous les bureaux de l'Administration centrale et les bureaux régionaux d'ACC, nous avons créé une signalisation approuvée qui a été mise en place. Dans cette signalisation, nous avons indiqué les points de contact existants pour exprimer des préoccupations concernant les problèmes d'accessibilité, notamment : courriel et numéro de téléphone concernant l'accessibilité et code QR lié au sondage sur la page Web sur l'accessibilité. Ces trois points de contact ont été présentés sur le panneau affiché approuvé par le Ministère aux fins de rétroaction continue. Tous les points liés à l'accessibilité seront ensuite filtrés et triés correctement par les équipes de l'accessibilité à l'aide de leurs procédures déjà en place pour leurs points de contact qui ont été utilisés dans la signalisation relative à l'accessibilité. Les coordonnées que

nous avons inscrites sur la signalisation relative à l'accessibilité et affichées dans les bureaux d'ACC étaient les points de contact déjà établis par l'équipe de l'accessibilité.

2.2.4 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 4

- L'équipement de sécurité (par exemple, 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 : en cours

- 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** : En cours

Nous sommes en train de finaliser un énoncé de travail pour l'embauche d'un consultant ou d'une consultante. Cette personne examinera la configuration actuelle de notre équipement de sécurité, y compris la position des articles, le mobilier, les couleurs, les revêtements de sol et l'imagerie.

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 (par exemple, 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 : terminée

- Réviser et évaluer les processus de continuité 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** : Terminée

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 : en cours

- 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** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la commémoration et des affaires publiques (CAP), Secteur du DPFSM et experts (par exemple, SPAC, entrepreneurs)
 - **État d'avancement** : En cours
- Treize sites en France et en Belgique, qui représentent 87 % des monuments commémoratifs canadiens de la Première Guerre mondiale à l'étranger, ont été évalués en novembre/décembre 2023.
 - L'équipe du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires, effectué par l'intermédiaire de SPAC, a effectué son évaluation du cimetière des vétérans situé à Esquimalt, en Colombie-Britannique, en 2023-2024.
- À Esquimalt, nous n'avons pu réaliser que des améliorations partielles du sentier dans la zone du jardin forestier. SPAC éprouve des difficultés à trouver un entrepreneur qui, d'une part, souhaite réaliser le projet et, d'autre part, à la juste valeur marchande. Actuellement, les appels d'offres qui n'ont pas été retenus ont tous été proposés au double de la juste valeur marchande. Sans ces niveaux de financement disponibles, nous sommes obligés de nous réorienter. Nous réaliserons plutôt des travaux préparatoires sur le terrain au cours du présent exercice, et nous achèverons le reste des travaux de maçonnerie l'année prochaine. La zone du jardin forestier demeure accessible, car le sentier actuel est constitué de gravier et de sable concassés, et peut être facilement emprunté. Nous sommes en train d'apporter des modifications mineures au plateau des columbariums afin de faciliter la circulation vers et depuis la zone du jardin forestier pour les appareils d'assistance de plus grande taille et pour notre équipement afin d'avoir accès à la zone.
 - Les deux autres sites à l'étranger seront évalués au début de 2025.
- Un examen technique du [cimetière Fort Massey](#), qui portait notamment sur l'accessibilité, a été effectué en 2023. ACC n'a pas encore reçu le rapport final de SPAC. Le rapport est attendu en mai/juin 2024. Une fois le rapport reçu, tous les

points relatifs à l'accessibilité seront évalués et traités dans le cadre d'autres projets d'infrastructure et de propriété déterminés à Fort Massey. Toute préoccupation immédiate en matière d'accessibilité sera traitée en priorité en fonction du financement et des ressources disponibles.

- Une réunion sur le site a eu lieu en juillet et SPAC a indiqué que, compte tenu de l'utilisation actuelle du site et du fait qu'il s'agit d'un cimetière inactif, les conditions actuelles sont acceptables. Tout le monde peut avoir accès à la totalité du site et visiter les lieux. Tous les points d'accès sont entièrement pavés et l'asphalte est en bon état et ne nécessite aucune réparation. Nous sommes également en train d'effectuer des travaux d'horticulture afin d'éliminer les problèmes potentiels liés à la croissance de certains arbres le long des chemins, près des bancs, etc. Nous installerons des panneaux supplémentaires sur le site pour faciliter la circulation, mais cela dépendra de ce qui sera indiqué dans le rapport final.
 - Le rapport final pour les treize premières évaluations à l'étranger a été reçu et les observations qui y figurent ont été évaluées en fonction des projets actuels et sont en train d'être intégrées dans la planification des projets futurs.
- Tous les obstacles déterminés par l'équipe du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires sont ajoutés aux plans d'infrastructure de nos cimetières à court, moyen et long terme.
- Commémoration continue d'évaluer de manière proactive les obstacles potentiels à l'accessibilité dans le cadre de tous les projets et événements. La chapelle du Cimetière des anciens combattants est entièrement accessible grâce à l'installation d'une rampe d'accès et le déplacement de la cage d'escalier qui ont été achevés le 17 avril 2024. L'examen final des travaux sera effectué par SPAC avant la fin du mois d'avril 2024.
- Lorsqu'un obstacle à l'accessibilité est identifié pour les sites à l'étranger, il est ajouté au dossier des projets de l'unité des Opérations internationales. Étant donné que l'accessibilité est prise en compte dans tous les projets, les nouveaux obstacles sont traités de la même manière.
- L'objectif est d'effectuer toutes les évaluations des sites d'ici juillet 2025; la mesure du rendement est fondée sur le nombre d'évaluations réalisées.
- Les travaux d'amélioration de l'accessibilité à effectuer pour le cimetière des anciens combattants ont été achevés, à l'exception du sentier en briques situé dans la zone du jardin forestier. Ce projet a été légèrement retardé en raison de travaux d'infrastructure (drainage, nivellement du sol, etc.) qui ont été identifiés au cours des étapes initiales de planification du projet de sentier, ainsi que du financement disponible pour l'exercice 2023-2024. Ces travaux seront terminés d'ici le 31 mars 2025.
- En ce qui concerne les sites commémoratifs situés à l'extérieur du Canada (à l'étranger), les observations figurant dans les évaluations des sites, ainsi que la pratique établie consistant à veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte

dans tous les projets et activités, garantissent que les projets et les activités se poursuivront après le cycle actuel de planification et de production de rapports. C'est ce qui ressort de certains projets actuels à long terme, comme le resurfaçage d'un sentier de 500 mètres et la remise en état d'un grand parc de stationnement au [Mémorial national du Canada à Vimy](#), ainsi que le réaménagement de l'exposition permanente du [Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel](#). Pour ce qui est du Programme d'entretien des cimetières et des stèles funéraires, des places de stationnement accessibles supplémentaires, mentionnées dans l'évaluation du cimetière des anciens combattants seront abordées au cours des prochains exercices financiers, en fonction du financement et des ressources disponibles. ACC a déjà eu des discussions initiales avec la [Défense nationale](#) à propos de la location d'une petite portion de terrain située à environ 100 mètres de l'entrée du cimetière. Entre-temps, ACC continue à travailler avec SPAC pour déterminer s'il est possible de trouver des places de stationnement accessibles sur le terrain du cimetière. Il devrait être possible d'utiliser un ou deux espaces de stationnement. Un examen plus approfondi est en cours.

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'il s'agisse d'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 : terminée

- Élaborer un plan (par exemple, le plan de modernisation des technologies de l'information (TI)) pour moderniser davantage les systèmes (par exemple, 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** : Terminée

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

- Mettre en œuvre une version plus accessible de Microsoft Dynamics CRM et y migrer les fonctionnalités de GCcas.

Mise en œuvre :

Mettre en œuvre une version plus accessible de Microsoft Dynamics CRM à ACC et migrer les systèmes actuels vers les nouvelles plateformes.

Dans le rapport d'étape 2023, nous avons regroupé GCcas et RPSC sous les anciens systèmes clients. Cependant, la migration ne couvre que la mise en œuvre de la nouvelle version de CRM et la migration des systèmes de GCcas vers CRM. Elle ne comprend pas le remplacement du RPSC. Nous créons une mesure de suivi distincte pour différencier ces deux volets de travail. (Reformulation de la mesure)

- **Échéance** : Décembre 2024 (mise en œuvre uniquement)
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
- **État d'avancement** : Terminée

Nous avons terminé les étapes restantes de la mise en œuvre du nouveau système :

- de la version 9.1 de GCcas à Microsoft Dynamics CRM
- à la version infonuagique de CRM

Migration :

Nous avons migré toutes les fonctionnalités de GCcas vers la nouvelle version de CRM.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 1 (nouvelle) : en cours

- Moderniser les prestations d'invalidité et les avantages financiers qui figurent actuellement dans le RPSC, en commençant par les allocations et indemnités (y compris la conformité en matière d'accessibilité).
- Dans la phase 1 du projet, nous moderniserons 10 éléments du RPSC pour les rendre disponibles dans notre Application des services aux clients (ASC). L'ASC est une application Web Angular moderne qui comporte quelques composantes Web dans CRM.

Remarque : La phase 1 se poursuit jusqu'au prochain cycle de planification et de production de rapports en matière d'accessibilité.

1. [Allocation vestimentaire](#)
2. [Allocation pour soins](#)

3. [Allocation d'incapacité exceptionnelle](#)
4. Indemnité pour douleur et souffrance – Première demande – Demandes à l'égard d'affections secondaires
5. Pension d'invalidité – Première demande – Demandes à l'égard d'affections secondaires
6. [Prestation de remplacement du revenu](#)
7. Indemnité pour douleur et souffrance – Choix
8. Indemnité pour douleur et souffrance – Encaissement
9. [Régime de soins de santé de la fonction publique](#)
10. [Fonds d'urgence pour les vétérans](#)

Selon le projet de modernisation des TI, nous visons à achever 100 % des fonctionnalités nécessaires à la prise en charge de tous ces avantages d'ici à mars 2026. Une petite partie de ce travail se poursuivra au cours du prochain cycle de planification de l'accessibilité. La phase II du projet comprendra le remplacement d'une plus grande partie du RPSC; cela tombera également dans le prochain cycle de planification.

- **Échéance:** Décembre 2025
- **Rôles et responsabilités :** Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
- **État d'avancement :** En cours

Les éléments essentiels du cadre de base requis pour transférer la première allocation, l'allocation vestimentaire, à l'ASC sont en place.

Mesure n° 4 pour l'obstacle lié aux TIC n° 1 (nouvelle) : terminée

- Concevoir un cadre d'accessibilité pour le projet de modernisation des TI afin de s'assurer que l'accessibilité est incluse dès le début et tout au long du projet, que nos nouvelles solutions sont conformes à la norme [EN 301 549](#) lors de leur mise en œuvre, que les mesures sont cohérentes entre les équipes de développement et que les personnes en situation de handicap sont incluses en tant qu'intervenantes.
- **Échéance :** Juin 2024
 - **Rôles et responsabilités :** Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement :** Terminée

Nous avons terminé la conception du cadre. Cela comprend ce qui suit :

- Des séances de formation et d'information personnalisées pour chaque rôle lié au projet. Ces rôles comprennent les responsables de l'équipe de développement, les gestionnaires de projet et du changement, les développeurs et la direction.
- Un cadre de base de mise à l'essai de l'accessibilité, qui comprend des méthodologies, des outils, des mesures et l'automatisation fondés sur les pratiques exemplaires.

L'ajout du Réseau d'accessibilité en tant qu'intervenant clé dans le projet appuie le principe « Rien sans nous ». Le Réseau guide le Ministère dans ses efforts pour devenir accessible et inclusif. Il permet de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles en fournissant de l'information fondée sur les expériences vécues des personnes en situation de handicap. (site intranet L'accessibilité au sein d'ACC)

Mesure n° 5 pour l'obstacle lié aux TIC n° 1 (nouvelle) : terminée

- Mettre en œuvre le cadre dans toutes les équipes qui travaillent sur les interfaces utilisateur pour les nouvelles solutions.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminée

Nous avons mis en œuvre le cadre :

- Un représentant du Réseau de l'accessibilité d'ACC a été désigné. Il assistera aux réunions avec les intervenants et recevra les communications relatives au projet. Il assurera la liaison entre le projet et le Réseau, afin que les personnes en situation de handicap soient incluses tout au long du projet.
- Nous avons offert des séances d'information et une formation adaptée à chaque rôle du projet.
- Les équipes de développement suivent les normes d'accessibilité pendant le développement, vérifient chaque étape et règlent les problèmes avant la publication (ou ont une feuille de route pour les régler peu de temps après).

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 EN 301 549. Mon dossier ACC est un portail client utilisé par le public qui offre un moyen simple et sécurisé 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 : en cours

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

Grâce au développement opérationnel et aux essais, l'équipe de développement de Mon dossier ACC a cerné et corrigé la majorité des problèmes d'accessibilité critiques et graves et continue à régler les problèmes qui subsistent en fonction de leur gravité.

L'équipe centralisée chargée de l'accessibilité a entrepris une vérification de l'accessibilité quasi indépendante par rapport à la norme EN 301 549 afin de découvrir tout problème d'accessibilité qui n'aurait pas encore été identifié dans le cadre du développement et des essais opérationnels.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 2 : en cours

- Assurer la conformité des applications Web activement maintenues à la norme EN 301 549 et appliquer la norme aux nouvelles fonctions ajoutées à ces applications.

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.)

- **Échéance** : Décembre 2025
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
- **État d'avancement** : En cours

Nous avons effectué des vérifications de l'accessibilité pour environ 85 % de nos applications utilisées par le public (autres que Mon dossier ACC) et sur 50 % de nos applications utilisées à l'interne.

Nous continuons à :

1. effectuer des vérifications de l'accessibilité de ces applications Web
2. veiller à ce que les équipes reçoivent une formation et des outils
3. intégrer l'accessibilité dans le déploiement des nouvelles applications

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 2 : pas encore commencée

- Assurer la conformité de 25 % des autres applications Web (par exemple, 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
- **État d'avancement** : Pas encore commencée

Cette mesure pourrait être reportée au prochain cycle de planification et de production de rapports. La priorité est la modernisation des TI et les ressources sont consacrées à ce travail. La probabilité que ces autres applications soient visées par la modernisation des TI augmente au fil du temps.

2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3a : (formulation révisée)

- Lettres destinées aux clients
Les lettres destinées aux clients produites à partir de nos systèmes clients ne sont pas entièrement accessibles. Les lettres destinées aux clients qui sont converties en format de document portable (PDF) 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° 3a : terminée

- Déterminer la nature et la portée des obstacles relatifs à l'accessibilité dans les lettres destinées aux clients (Microsoft Word et PDF).
- Établir une méthode pour que ces lettres soient en conformité avec EN 301 549.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminée

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

Remarque: Nous ne pouvons pas garantir la pleine conformité à la norme EN 301 549 pour les versions PDF des lettres. Cet obstacle ne se limite pas à ACC.

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

- Évaluer l'accessibilité des nouveaux modèles de lettres au moment de leur création ou de leur mise à jour et trouver des solutions aux lacunes.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminée

ACC a terminé son évaluation des éléments suivants par rapport à la norme EN 301 549 :

- l'outil de rédaction de lettres
- le modèle de lettre automatisé Word utilisé pour toutes les lettres
- la version PDF de la lettre au client générée par l'outil

Nous avons constaté des problèmes d'accessibilité dans les trois éléments.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3a : terminée

- Mettre en conformité 25 % des lettres destinées aux clients EN 301 549.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminée

Nous avons corrigé les problèmes constatés dans les éléments suivants :

- l'outil de rédaction de lettres
- le modèle de lettre Word utilisé pour toutes les lettres
- la version PDF de la lettre au client générée par l'outil

Remarque : Nous ne pouvons pas garantir la conformité totale à la norme EN 301 549 pour les versions PDF des lettres. Cet obstacle n'est pas limité à ACC. Nous avons cependant corrigé tous les problèmes dans le format PDF trouvés par le vérificateur automatique de l'accessibilité de Foxit PDF Editor.

ACC continuera d'intégrer l'accessibilité dans les cycles de conception et de développement afin de maintenir la conformité à la norme et à ses versions futures.

2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3b : (formulation révisée)

- Formulaires destinés aux clients
Les formulaires destinés aux clients ne sont pas entièrement accessibles. Les formulaires destinés aux clients convertis en PDF 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° 3b : en cours

- Déterminer la nature et la portée des obstacles à l'accessibilité dans les formulaires destinés aux clients (PDF).
- Établir une méthode pour les mettre en conformité avec EN 301 549.
 - **Échéance** : Décembre 2023 **Révision**: Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Raison de la révision de la date cible :

Nous avons créé une mesure distincte pour les formulaires destinés aux clients (Adobe PDF), car celle-ci exigera plus de temps que la mesure pour terminer le travail sur les lettres; le format PDF posent des défis supplémentaires.

Nous avons effectué des vérifications d'accessibilité automatisées avec quelques formulaires destinés aux clients et avons constaté des problèmes. Nous n'avons pas effectué de tests manuels complets, qui devraient révéler d'autres problèmes, en particulier pour les formulaires complexes.

Nous avons eu des discussions avec des experts en matière d'accessibilité des TIC de plusieurs organisations gouvernementales. Ils nous ont avertis qu'il sera difficile d'atteindre une conformité de 100 % à la norme EN 301 549 pour les formulaires PDF.

Nous effectuerons une analyse plus approfondie afin de déterminer comment aborder l'accessibilité dans les formulaires en fonction des capacités dont nous disposons. Ce travail se poursuivra au cours de la prochaine année de rapport.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3b : en cours

- Mener des évaluations de l'accessibilité en fonction de EN 301 549.
 - **Échéance** : Décembre 2023 **Révision** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Raison de la révision de la date cible :

Nous avons créé une mesure distincte pour les formulaires destinés aux clients (Adobe PDF), car celle-ci exigera plus de temps que la mesure pour les lettres; les formulaires PDF posent des défis supplémentaires.

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 cerné 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.

Nous avons effectué des vérifications d'accessibilité automatisées avec quelques formulaires destinés aux clients et avons constaté des problèmes. Nous avons effectué certains tests manuels limités, mais nous n'avons pas effectué de tests manuels complets. Ceux-ci devraient révéler d'autres problèmes, en particulier pour les formulaires complexes.

Mesure n° 3 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3b : pas encore commencée

- Assurer la conformité des formulaires destinés aux clients en fonction de la norme EN 301 549.

- **Échéance** : Décembre 2023 **Révision** : Décembre 2025
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
- **État d'avancement** : Pas encore commencée

Raison de la révision de la date cible :

Nous avons créé une mesure distincte pour les formulaires destinés aux clients (Adobe PDF), car celle-ci exigera plus de temps que la mesure pour les lettres; les formulaires PDF posent des défis supplémentaires.

2.3.3 Obstacle lié aux TIC n° 3c : (formulation révisée)

- Les documents numérisés des clients ne sont pas entièrement accessibles.

Cet obstacle se limite aux formulaires papier et aux documents à l'appui numérisés que les clients nous envoient par la poste. Les employés de notre centre de numérisation du courrier convertissent les documents reçus par la poste en format PDF, y ajoutent des métadonnées et les téléchargent dans le dossier numérique du client.

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

- Déterminer la nature et la portée des obstacles à l'accessibilité pour les documents numérisés des clients dans les systèmes d'ACC.
 - **Échéance** : Décembre 2023 **Révision** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : Terminée

Nous avons effectué une analyse préliminaire de nos images numérisées et de leurs métadonnées. Les utilisateurs de lecteurs d'écran ne pourront pas les lire et les utilisateurs de loupes d'écran risquent de constater une perte de qualité de l'image.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 3c : en cours

- Déterminer des options pour rendre accessibles les documents numérisés des clients, et déterminer ceux qui seraient pris en compte dans le cadre de ce travail, par exemple, les documents historiques ou les nouveaux documents.
 - **Échéance** : Décembre 2023 **Révision** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS
 - **État d'avancement** : En cours

Raison de la révision de la date cible :

Nous n'avons pas la capacité suffisante pour terminer ce travail dans les délais prévus.

Remarque concernant la vision par ordinateur :

ACC a mis au point un outil de recherche automatisé qui aide les arbitres d'ACC à traiter les demandes de prestations d'invalidité.

L'outil tire parti d'[IA Azure](#) pour identifier les documents à l'appui pertinents dans le dossier d'un client. L'outil soumet les documents au service de vision par ordinateur d'Azure, qui utilise la reconnaissance optique de caractères pour numériser les documents et convertir l'écriture manuscrite en texte. L'outil de recherche exécute une recherche textuelle dans le texte et génère un fichier PDF regroupant les pages pertinentes. Les arbitres gagnent du temps en ne consultant que les renseignements pertinents qui concernent l'affectation du client faisant l'objet de la demande.

Au moment de la rédaction du présent rapport, l'outil ne fournit pas à l'employé d'ACC une autre version textuelle du document. S'il s'agit d'une image numérisée d'une note manuscrite d'un médecin, par exemple, elle ne pourra pas être lue par un lecteur d'écran.

Au cours des prochains cycles de planification, nous pourrions explorer l'utilisation de la vision par ordinateur pour éliminer les obstacles dans les documents numérisés des clients.

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 : en cours

- 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 interactives. Les utilisateurs peuvent voir un aperçu des données de haut niveau et sélectionner différentes données clés pour afficher des rapports détaillés. Les tableaux de bord ne sont pas conformes à la norme d'accessibilité à moins qu'ils ne disposent d'autres versions accessibles.

Nous publions maintenant chaque tableau de bord avec d'autres versions accessibles des rapports clés. Nous fournirons sur demande les versions accessibles d'autres rapports.

ACC est en train de mettre en œuvre un nouveau portail de rapports. Cela nous permettra de publier des tableaux de bord et des versions accessibles des rapports au même endroit. La navigation du nouveau portail sera accessible.

Nous avons dû retarder la mise en œuvre du nouveau portail de rapports en raison de certaines corrections imposées par le fournisseur, mais nous ne nous attendons pas à ce que cela ait une incidence sur la date d'échéance initiale. Nous n'avons modifié aucun indicateur de suivi ou de rendement.

2.3.5 Obstacle lié aux TIC n° 5

- Les applications mobiles destinées au public ne sont pas toutes entièrement accessibles (par exemple, les applications mobiles [Coach ESPT \[état de stress post-traumatique\] Canada](#) et Les vétérans le méritent).

Il est à noter qu'ACC n'a plus qu'une seule application mobile : Coach ESPT Canada.

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

- Effectuer des évaluations de l'accessibilité et régler les problèmes de cette application mobile destinée au public.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS et Services de santé
 - **État d'avancement** : En cours

Cette évaluation a été achevée en 2024 et comprenait les éléments suivants :

- la fonctionnalité de synthèse vocale
- des options permettant d'ajuster la taille des polices dans l'application ou la compatibilité avec les paramètres de taille des polices de l'appareil
- des sous-titres pour le contenu audio
- des options permettant de régler le volume audio dans l'application
- des fonctions d'aide dans l'ensemble de l'application, indiquées par des icônes claires et universellement reconnues

La résolution des problèmes de convivialité et d'accessibilité constatés se poursuivra au cours de la prochaine année de rapport. La version de Coach ESPT Canada, publiée en avril 2024, contient une déclaration d'accessibilité et un lien vers la page de rétroaction sur l'accessibilité d'Anciens Combattants Canada. La déclaration se présente comme suit:

« Vous avez rencontré un problème d'accessibilité dans Coach ESPT Canada? Faites-le nous savoir sur notre page de commentaires sur l'accessibilité d'ACC ».

Correction au rapport d'étape 2023 :

Nous n'avons pas effectué la vérification de l'accessibilité en fonction de la norme EN 301 549.

2.3.6 Obstacle lié aux TIC n° 6

- Certains logiciels de bureau existants d'ACC (par exemple, des logiciels fournis par des fournisseurs tiers) ne sont pas entièrement accessibles.

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

- 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 **Révision** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

ACC travaille actuellement avec le groupe de travail sur l'accessibilité de 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 Microsoft Excel que tous les employés d'ACC pourront consulter.

2.3.7 Obstacle lié aux TIC n° 7 : (nouvel obstacle ajouté)

- Les produits SharePoint et PowerApps permettent à un plus grand nombre de personnes en dehors du secteur de la TI de développer des outils qui soutiennent leurs processus opérationnels. Il s'agit en fait de produits des TIC qui doivent être conformes à la norme EN 301 549.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 7 : pas encore commencée

- Fournir une gouvernance à l'échelle d'ACC pour exiger et guider les personnes qui développent des outils dans SharePoint et PowerApps d'intégrer l'accessibilité dès le début et à respecter la norme EN 301 549 dans la mesure où ces plates-formes le permettent actuellement.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

- **État d'avancement** : Pas encore commencée

2.3.8 Obstacle lié aux TIC n° 8 : (nouvel obstacle ajouté)

- Cet obstacle se limite à la Direction de la gestion des applications (DGA).

La DGA construit des systèmes clients à l'interne. Ses documents relatifs aux produits et aux projets, par exemple les feuilles de route des projets, n'étaient pas conformes à la norme EN 301 549 dans le passé.

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

- Promouvoir la sensibilisation à l'importance des documents accessibles au sein de notre direction et dans le cadre des projets d'ACC que nous soutenons, en mettant l'accent sur les conséquences pour les utilisateurs.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Terminée

La DGA a fait de la sensibilisation sur l'importance de l'accessibilité des documents, en mettant l'accent sur les conséquences pour les utilisateurs, par l'intermédiaire de groupes de travail, de projets et de publications sur les canaux de communication internes.

Ces activités se poursuivront dans le cadre de nos activités normales et de nos processus opérationnels.

Mesure n° 2 pour l'obstacle lié aux TIC n° 8 : terminée

- Fournir de la formation et du matériel de référence à la DGA.
 - **Échéance** : Décembre 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : Terminée

Suivi : Outil de progrès en matière d'accessibilité de la DGA d'ACC

Nous avons offert quelques séances d'apprentissage sur l'accessibilité de Word et de PowerPoint, et nous invitons les gens à consulter [Comment créer des documents accessibles dans Microsoft 365 – Boîte à outils de l'accessibilité numérique](#) pour un apprentissage autodirigé continu.

2.3.9 Obstacle lié aux TIC n° 9

- Certaines fonctionnalités 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° 9 : terminée

- Évaluer les fonctionnalités d’accessibilité supplémentaires du système opérationnel et des appareils mobiles d’ACC qui peuvent être activés.
 - **Échéance** : Décembre 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, SPC
 - **État d’avancement** : Terminée

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 AATIA de SPC.

2.3.10 Obstacle lié aux TIC n° 10

- 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° 10 : en cours

- 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. 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

Nous examinons actuellement notre processus d’approvisionnement et la meilleure façon d’évaluer les nouvelles demandes de logiciels et de matériel. Nous travaillons

actuellement avec le groupe de travail sur l'accessibilité de SPC pour élaborer des procédures de vérification et une carte de pointage afin de déterminer comment nous pouvons examiner et vérifier des logiciels et du matériel informatique pour déterminer s'ils répondent aux critères en matière d'accessibilité ou non.

2.3.11 Obstacle lié aux TIC n° 11

- 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° 11 : en cours

- 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

La plupart des éléments portant sur l'accessibilité utilisés dans M365 sont couverts par le portail de formation. Nous avons également utilisé ces outils pour nous assurer que nos documents et nos vidéos sont aussi accessibles que possible. Nous avons organisé des séances Tech Talk pour sensibiliser les gens aux fonctionnalités permettant aux autres de rendre leur matériel plus accessible.

2.3.12 Obstacle lié aux TIC n° 12

- Les améliorations en matière d'accessibilité (aux 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° 12 : terminée

- 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** : Terminée

Les améliorations en matière d'accessibilité sont actuellement communiquées par l'intermédiaire du portail de formation en TI d'ACC. L'équipe de la formation en TI élabore de la documentation et propose des formations sur l'accessibilité par l'intermédiaire de séances Tech Talks. Ces sujets comprennent la création de documents accessibles dans

différentes applications, les options de logiciels relatives à l'accessibilité et la manière d'utiliser les fonctions d'accessibilité de différents logiciels. Nous planifions régulièrement des séances Tech Talk concernant l'accessibilité pour garantir la diffusion des nouvelles fonctionnalités.

2.3.13 Obstacle lié aux TIC n° 13

- Pour un certain nombre de raisons (par exemple, la capacité, lieu et les 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° 13 : en cours

- 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, car elle requiert d'autres discussions avec l'équipe du Programme AATIA et Approvisionnement en TI afin d'examiner les options de sous-traitance des services à domicile.)
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM
 - **État d'avancement** : En cours

ACC est actuellement en discussion avec l'équipe du Programme AATIA de SPC et Approvisionnement en TI pour examiner les options de sous-traitance des services à domicile, en s'assurant que les services de sous-traitance 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 et qui a répondu à la demande de service à domicile
- Objectif : 100 %

2.3.14 Obstacle lié aux TIC n° 14

- Le logiciel de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC, AccessPro Case Management, n'est pas entièrement accessible. Les trousseaux de réponses fournies aux demandeurs ne sont pas non plus accessibles.

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 14 : en cours

- 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

Nous travaillons actuellement à la configuration de l'environnement de développement pour ATIPXpress, notre nouvelle solution en matière d'AIPRP. ATIPXpress est un outil qui combine en un seul système différentes tâches telles que le traitement des demandes, la recherche de documents, l'expurgation d'information sensible et le respect de la conformité. Il permet d'accélérer la gestion de ces tâches en les automatisant. Une fois cette étape franchie, nous procéderons à la mise en œuvre de l'environnement de production. Cela implique la préparation des serveurs de production, l'installation des composantes logicielles, la configuration de l'environnement de production et la réalisation d'essais logiciels approfondis.

2.3.15 Obstacle lié aux TIC n° 15

- À l'heure actuelle, les Opérations d'AIPRP ne fournissent pas de numéro de téléphone accessible (par exemple, des options d'accessibilité pour les personnes malentendantes ou sourdes).

Mesure n° 1 pour l'obstacle lié aux TIC n° 15 : terminée

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

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 \(AIPRP\) | Anciens Combattants Canada.](#)

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

Résultats escomptés

- Le personnel d'ACC 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 : en cours

- 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 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 le sondage sur la satisfaction des visiteurs mené 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. Il s'agit d'un projet continu visant à améliorer l'accessibilité.
 - **Échéance** : Décembre 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la CAP
 - **État d'avancement** : En cours

2.4.2 Obstacle lié aux communications n° 2

- La vidéo description 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 : en cours

- 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

En cours pour Vimy. Les expositions à Beaumont-Hamel doivent être remplacées en 2025-2026, probablement à l'automne. Tous les travaux qui seront effectués à l'avenir prendront en compte l'accessibilité lors de la phase de planification.

2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Résultat escompté

- Tous les biens et services achetés par ACC 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 : en cours

- 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** : Juin 2024 **Révision** : Juin 2025
(Ce délai a été prolongé parce que le GC 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 DPFMS
 - **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 ont été offertes et se poursuivront. Nous avons atteint cet objectif et continuons d'offrir des séances d'information sur l'approvisionnement portant sur divers sujets, notamment

l'obligation pour ACC de tenir compte de l'accessibilité et d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité dans les contrats. L'unité d'approvisionnement a offert deux séances d'information, l'une à l'automne et l'autre à l'hiver au cours de l'exercice 2023-2024, par l'intermédiaire du Réseau des gestionnaires d'ACC.

- 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 - terminé

Le GC a adopté la norme 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. Les modèles de soumissions standard (DX) de l'Approvisionnement de SPAC comprennent également des exigences de conformité en matière d'accessibilité. ACC a adopté les normes d'accessibilité du GC et veille à ce qu'elles soient intégrées dans tous les contrats relatifs à l'acquisition de logiciels de tiers.

- Indicateur : Pourcentage des activités d'approvisionnement pour lesquelles les normes relatives aux TIC établies par le GC pour les logiciels fabriqués par des tiers sont prises en compte
- Objectif : Achèvement à 100 % d'ici juin 2025 – en cours
- Source : Indicateur de considération en matière d'accessibilité dans Système, applications et produits dans le domaine du traitement des données (SAP) d'ACC

Des considérations relatives à l'accessibilité sont incluses dans tous les contrats d'acquisition de mobilier et de fournitures. Le GC a établi des mécanismes d'approvisionnement tels que des arrangements en matière d'approvisionnement et des offres à commandes obligatoires pour l'acquisition de mobilier et de fournitures. Les normes d'accessibilité pour l'approvisionnement de mobilier acheté dans le cadre des arrangements en matière d'approvisionnement obligatoires de SPAC sont conformes aux Normes d'aménagement du GC 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 GC relatives à l'initiative Milieu de travail, est obligatoire pour toute planification et conception d'espaces de bureaux à usage général. Une fois que SPAC aura établi des normes d'accessibilité pour tout le mobilier, ces normes seront adoptées par ACC.

- 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 - terminé
- Source : Indicateur de considération en matière d'accessibilité dans le SAP d'ACC

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

Résultats escomptés

- Le personnel d'ACC 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 : terminée

- 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** : Terminée

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

- Lorsque le 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 : terminée

- 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 :
 - continuer d’offrir 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** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : BSJP
 - **État d’avancement** : Terminée

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.

Mesure n° 1 pour l’obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3 : en cours

- 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** : Juin 2024 **Révision** : Juin 2025
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la PS avec le soutien du Secteur de la CAP
 - **État d’avancement** : En cours

Mener des consultations sur la façon d’améliorer les formulaires de demande en ligne dans Mon dossier ACC/Examiner les formulaires de demande (terminée). Le Centre d’innovation d’ACC a examiné le formulaire [PEN923](#) et a communiqué avec des experts en la matière pour discuter des options possibles qui pourraient être utilisées pour mettre à jour et améliorer le formulaire de demande.

Examiner les documents de communication (terminé). L’équipe de gestion des enjeux a examiné et mis à jour les articles relatifs aux prestations d’invalidité, en consultation avec l’équipe de gestion du Programme des prestations d’invalidité. Les mises à jour ont été effectuées pour faire en sorte que le lecteur comprenne clairement les exigences et

l'informer de ce que nous faisons avec l'information. Les mises à jour ont été publiées sur notre site Web externe le 12 mai.

Examiner/mettre à jour l'application (en cours). L'état d'avancement actuel est en cours, et la date de mise en œuvre est prévue avant la fin du mois de juin 2025. D'autres modifications au formulaire PEN923 étaient nécessaires pour s'aligner sur les travaux réalisés sur deux outils clés de prise de décisions en matière de prestations d'invalidité : les [lignes directrices sur l'admissibilité](#) et la [Table des invalidités](#). Ces modifications seront finalisées par la Direction générale des opérations centralisées d'ici la fin d'octobre 2024, et seront suivies par les travaux de développement liés à Mon dossier ACC, à la gestion des formulaires et aux équipes GCCas et d'intégration, afin de respecter la date de mise en œuvre prévue en janvier.

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 : terminée

- 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** : Terminée

L'équipe de gestion du Programme de prestations d'invalidité a créé un processus simple que les membres de l'équipe doivent suivre lorsqu'ils mettent à jour ou créent des lettres de décision. Ce processus comporte quatre étapes : la recherche, l'examen et la rétroaction, l'approbation de l'ébauche finale et la mise en œuvre. L'objectif est de veiller à ce que toute lettre de décision nouvelle ou mise à jour soit rédigée en langage clair et simple, dans un format accessible, et sous la perspective de l'[analyse comparative entre les sexes Plus](#) (ACS Plus). Le processus d'approbation peut être considéré comme terminé et est désormais utilisé de manière cohérente dans les lettres relatives aux prestations d'invalidité.

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

(par exemple, 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 : terminée

- Élaborer une politique ministérielle sur l'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.
 - **Échéance** : Juin 2023
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur des politiques stratégiques, de la planification et du rendement (PSPR)
 - **État d'avancement** : Terminée

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 : terminée

- Élargir et mettre à jour les directives de la perspective axée sur les besoins des personnes en situation de handicap et 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 2024
 - **Rôles et responsabilités** : Secteur des PSPR
 - **État d'avancement** : Terminée

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'ACC 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 d'ACC en matière d'accessibilité 2022-2025 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
- de célébrer les activités qui ont trait à l'accessibilité afin d'accroître l'éducation et la sensibilisation

Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d'accessibilité d'ACC en 2024

Sondage sur l'accessibilité auprès des employés d'ACC

Le sondage annuel aide le Ministère à mesurer la façon dont ACC est de plus en plus confiant en matière d'accessibilité. Du 22 avril au 10 mai 2024, un total de 796 employés (20,9 %) ont répondu au Sondage sur l'accessibilité auprès des employés d'ACC. En 2023, 113 employés ont répondu à ce sondage. L'augmentation du nombre de répondants témoigne d'une sensibilisation accrue.

Cette année, les répondants ont constaté des progrès, notamment dans les domaines suivants :

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

La rétroaction recueillie dans le cadre de ce sondage serviront à élaborer le plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028, les futurs rapports d'étape et les stratégies visant à améliorer la culture du Ministère en matière d'accessibilité.

Mises à jour du site intranet L'accessibilité au sein d'ACC

En 2023-2024, le contenu du site intranet L'accessibilité au sein d'ACC a été mis à jour régulièrement pour fournir aux employés les informations, ressources et mises à jour les plus récentes du Réseau de l'accessibilité. Par exemple, le site a été mis à jour afin d'inclure plus de 40 ressources et possibilités d'apprentissage provenant de divers partenaires.

Les séries « Adoptants de l'accessibilité » et « Conteurs de l'accessibilité » demeurent un élément clé du site. La série « Conteurs de l'accessibilité » d'ACC met en valeur l'expérience vécue des employés en situation de handicap d'ACC et de leurs alliés, et la série « Adoptants de l'accessibilité » célèbre les employés qui font de l'accessibilité une priorité dans leur travail à ACC.

Promotion des occasions d'apprentissage en matière d'accessibilité offertes par d'autres organisations

Une partie de la stratégie de changement de culture d'ACC vise notamment à créer du contenu qui suscite des discussions sur l'accessibilité.

Les séances d'apprentissage sur l'accessibilité continuent d'être mises en valeur. En voici quelques exemples :

- Formation et apprentissage du GC en matière d'accessibilité :
 - ateliers sur l'accessibilité des documents
 - aperçu des fonctions d'accessibilité sur les téléphones intelligents et de la technologie d'adaptation en milieu de travail
 - éléments essentiels pour les gestionnaires et les professionnels des ressources humaines du GC : pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, d'adaptation du milieu de travail et de mesures d'adaptation au travail
- Langage clair : une voix claire pour le Canada (communauté de pratique en langage clair du GC)
- Le [Congrès canadien sur l'inclusion des personnes en situation de handicap](#)

En 2024, nous avons fait la promotion à l'interne d'activités et de séances offertes par : [Emploi et Développement social Canada](#), [Santé Canada](#), l'EFPC, le [Réseau canadien d'accessibilité](#), [Normes d'accessibilité Canada](#), SPC, SPAC et le Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique.

Contenu lié à l'accessibilité fourni aux secteurs de programme

En 2024, l'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a communiqué avec les secteurs de programme et 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

Au cours de la [Semaine nationale de l'accessibilité 2024](#), le Réseau de l'accessibilité et l'Équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC ont organisé une discussion de groupe et causerie, et une table ronde sur l'accessibilité intitulée « Favoriser la culture de l'accessibilité ». L'événement a été un grand succès, avec la participation de deux panélistes du Réseau de l'accessibilité, deux employés de l'unité de gestion des limitations fonctionnelles et de 624 employés.

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

ACC a fait la promotion de la Journée internationale des personnes handicapées 2023 avec une série d'articles dans le Carillon (bulletin d'information en ligne) intitulée « Une journée dans la vie », dans laquelle les membres du Réseau de l'accessibilité ont fait part de leurs expériences quotidiennes. Ces initiatives ont été promues dans les messages du champion de l'accessibilité à l'ensemble du personnel, dans la section des ressources en matière d'accessibilité sur le site intranet L'accessibilité au sein d'ACC, de publications sur MS Teams et dans Faits saillants du vendredi, le bulletin électronique d'ACC.

Au cours de la Semaine nationale de l'accessibilité 2024, le Réseau de l'accessibilité a organisé une discussion de groupe et causerie, et une table ronde avec le champion de l'accessibilité d'ACC. Le GC a organisé un événement à l'échelle de la fonction publique intitulé « Faire preuve de courage et d'audace lors de la création de milieux de travail accessibles et inclusifs ». Ces activités, ainsi que d'autres ressources en matière d'accessibilité, ont été promues dans un courriel adressé à l'ensemble du personnel par le champion de l'accessibilité, par des publications sur MS Teams, d'articles dans le Carillon, le bulletin interne en ligne d'ACC, et dans le bulletin électronique Faits saillants du vendredi.

ACC demeure déterminé à augmenter l'apprentissage et la sensibilisation en matière d'accessibilité au Ministère.

3. Consultations

Les personnes en situation de handicap ont été consultées lors de la préparation du présent rapport d'étape de 2024.

3.1 Consultations internes

En 2024, ACC a consulté le Réseau de l'accessibilité au sujet de plusieurs initiatives, notamment :

- l'élaboration d'un plan stratégique pour les initiatives futures en matière d'accessibilité au sein du Réseau
- la participation à un questionnaire sur les démarches réparatrices pour les réseaux et les organisations, publié par le [Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada](#) (SCT)
- l'examen du format du Rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2023
- la réalisation d'essais auprès des utilisateurs pour le Sondage sur l'accessibilité auprès des employés de 2024
- l'élaboration d'un formulaire plus accessible afin que les cliniques interdisciplinaires deviennent des fournisseurs enregistrés d'ACC dans le cadre du Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé
- l'examen des ébauches de pages couvertures du Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024

Ces consultations internes ont fourni des renseignements précieux et ont mis en évidence le besoin continu d'un changement culturel en faveur de l'accessibilité à ACC. Nous sommes impatients de trouver des possibilités d'amélioration en tant qu'organisation plus confiante en matière d'accessibilité.

3.2 Consultations externes

Les vétérans membres des [groupes consultatifs ministériels](#) d'ACC ont été invités à participer à une table ronde virtuelle des vétérans sur l'accessibilité, qui a contribué à éclairer le présent rapport d'étape et le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 à venir. Le 15 mai 2024, les participants ont été invités à fournir des commentaires concernant le plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 et le rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2023.

On a demandé aux vétérans de reconnaître les obstacles à l'accessibilité auxquels ils peuvent être confrontés lorsqu'ils interagissent avec le Ministère, et à fournir des suggestions sur la façon de les éliminer et de les prévenir. Ces obstacles pouvaient être de nature physique et/ou architecturale, technologique, liés à l'information et aux communications, comportementaux ou systémiques. Les participants ont également fourni de la rétroaction sur la langue et le format du plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 et du rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023.

La table ronde virtuelle a permis d'obtenir une rétroaction précieuse sur l'accessibilité. Par exemple, les participants ont indiqué qu'ils ressentaient le besoin d'une communication plus simple et plus accessible de la part d'ACC.

Certains commentaires reçus dépassent la portée du travail d'ACC visant à reconnaître, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Tous les commentaires ont été transmis aux secteurs appropriés d'ACC afin d'éclairer l'élaboration du Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028.

4. Rétroaction

En décembre 2022, le Ministère a publié son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, permettant aux employés et aux membres du public de fournir une rétroaction liée à l'accessibilité de quatre manières différentes : par la poste, par courriel, par téléphone et à l'aide d'un 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. Elle a également soulevé de nouveaux obstacles et des mesures possibles pour les éliminer et les prévenir.

Au moment de la publication du présent rapport d'étape 2024, ACC avait reçu 63 commentaires. La principale méthode par laquelle ACC a reçu les commentaires a été le courriel (35 commentaires), suivi de son formulaire de rétroaction anonyme en ligne (28 commentaires). ACC n'a reçu aucune rétroaction par téléphone ou par courrier.

Parmi les 63 commentaires reçus, 43 dépassaient la portée du travail d'ACC visant à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. Avec le consentement des personnes qui les ont fournis, ces commentaires ont été transmis aux secteurs appropriés du Ministère.

Vingt commentaires reçus entraient dans le cadre du travail d'ACC visant à reconnaître et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Ces commentaires peuvent être divisés en trois thèmes :

1. les obstacles externes à l'accessibilité (obstacles rencontrés par les vétérans et leur famille)
2. les obstacles internes à l'accessibilité (obstacles rencontrés par les employés d'ACC)
3. les obstacles liés aux communications (par exemple, des polices de caractères inaccessibles)

Dix commentaires concernaient des obstacles à l'extérieur du Ministère, quatre concernaient des obstacles au sein du Ministère, et six concernaient l'accessibilité des formulaires, de la police et de la taille du texte.

4.1 Obstacles externes à l'accessibilité

- Commentaire : Difficultés d'accès aux courriels par l'intermédiaire de Mon dossier ACC.
 - L'équipe de Mon dossier ACC continuera d'inclure l'accessibilité et la convivialité dans les cycles de conception et de développement pour se conformer aux versions actuelles et futures de la norme (WCAG 2.1, niveau AA citée dans la norme EN 301 549). Cet obstacle et ces mesures sont inclus dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2022-2025.
- Commentaire : L'application d'authentification à deux facteurs de Mon dossier ACC a un délai de 30 secondes, ce qui pose des problèmes pour les vétérans qui utilisent des commandes vocales.
 - Ce commentaire a été communiqué à l'équipe de l'accessibilité des TI, qui a pris note de l'obstacle à l'accessibilité. L'équipe de soutien de Mon dossier ACC a communiqué avec le vétéran et l'a aidé à se connecter avec l'option de code de vérification par courriel, qui a un délai de 20 minutes.
- Commentaire : Deux autres commentaires traitent d'une difficulté à accéder à Mon dossier ACC en raison de l'authentification à deux facteurs.
 - Cet obstacle et ces mesures sont traités et seront inclus dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028.
- Commentaire : Le numéro de téléphone général d'ACC ne permet pas aux clients d'utiliser les commandes vocales pour sélectionner les différentes options pendant l'appel, ce qui pose un problème pour les clients qui ont recours aux commandes vocales.
 - En réponse à ce commentaire, ACC a créé une activité de suivi interne. Cet obstacle et ces mesures sont traités et seront inclus dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028.
- Commentaire : Quatre commentaires portent sur une difficulté d'accès à Mon dossier ACC.
 - L'équipe de Mon dossier ACC continuera d'inclure l'accessibilité et la convivialité dans les cycles de conception et de développement afin de se conformer à la version actuelle et aux versions ultérieures de la norme (WCAG 2.1, niveau AA citée dans la norme EN 301 549). Cet obstacle et ces mesures sont inclus dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2022-2025.
- Commentaire : Difficulté à mettre des documents en pièces jointe dans Mon dossier ACC.
 - En réponse à ce commentaire, les analystes du soutien pour Mon dossier ACC ont mené une enquête préliminaire. Le commentaire a été envoyé à l'équipe de

Résolution des enjeux et au Réseau national des centres de contact aux fins de suivi et de réponse.

4.2 Obstacles internes à l'accessibilité

- **Commentaire :** La formation obligatoire d'ACC sur l'accessibilité manque de clarté.
 - L'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a confirmé que le cours « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité » est obligatoire pour tous les employés, tandis que le cours « Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail » est obligatoire pour les gestionnaires. Ces cours sont offerts par l'EFPC.
- **Commentaire :** Des présentations sur l'accessibilité des documents seraient utiles.
 - En réponse à ce commentaire, l'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a fourni des renseignements à propos d'un atelier de formation sur les documents organisé par le SPC. Des ressources supplémentaires portant sur la façon de rendre les documents accessibles et leur importance ont également été fournies.
- **Commentaire :** Recherche d'information sur le processus d'auto-identification pour les employés en quête d'équité.
 - En réponse à ce commentaire, l'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a transmis des ressources concernant l'auto déclaration en tant que personne en situation de handicap, l'auto déclaration pour les emplois dans la fonction publique fédérale et le Passeport d'accessibilité en milieu de travail. Il est à noter que l'auto-identification en tant que personne appartenant à une communauté en quête d'équité est volontaire.
- **Commentaire :** Un employé d'ACC a indiqué que les exercices d'évacuation en cas d'incendie ne sont pas accessibles aux employés sourds et malentendants.
 - En réponse à ce commentaire, ACC examine et prend en compte ses responsabilités en matière de respect des codes du bâtiment, des règles de sécurité et des normes d'accessibilité.

4.3 Obstacles liés aux communications

- **Commentaire :** Les formulaires d'ACC ne peuvent pas être ouverts dans les navigateurs Edge/Chrome ou sur un appareil mobile.
 - Cet obstacle et les mesures (par exemple, l'élaboration de formulaires accessibles) sont en cours d'examen et figureront dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028.

- **Commentaire :** Le formulaire de vérification de sécurité et de consentement d'ACC n'est pas accessible si un employé utilise un lecteur d'écran.
 - L'équipe de l'accessibilité des TI d'ACC a effectué une évaluation de l'accessibilité du formulaire du SCT et a constaté des obstacles à l'accessibilité du PDF, en particulier pour les personnes qui utilisent des lecteurs d'écran (problèmes de balisage). L'équipe a signalé l'obstacle au SCT et en a informé l'équipe des Services de sécurité d'ACC. Un membre de l'équipe de sécurité a travaillé directement avec l'employé pour remplir le formulaire d'enquête.
- **Commentaire :** Adobe Acrobat Reader n'est pas un service gratuit et est nécessaire pour de nombreux formulaires d'ACC.
 - Cet obstacle et ces mesures (élaboration de formulaires accessibles) sont en cours d'examen et figureront dans le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2025-2028.
- **Commentaire :** Un employé d'ACC a demandé d'obtenir l'information figurant sur des formulaires en plus gros caractères au nom d'un vétéran.
 - En réponse à ce commentaire, des renseignements sur la taille et le format recommandés pour des polices accessibles ont été communiqués. Les coordonnées du Bureau de service national des TI et de l'Unité de gestion des formulaires d'ACC ont également été fournies.
- **Commentaire :** Recherche d'information sur le texte de remplacement de haute qualité pour des infographies dessinées à la main.
 - L'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a communiqué des outils sur la génération d'un texte de remplacement et d'images accessibles.
- **Commentaire :** Recherche d'information sur la signalisation accessible.
 - En réponse à ce commentaire, l'équipe de préparation en matière d'accessibilité d'ACC a communiqué les lignes directrices du Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique du GC pour rendre les produits et les activités de communication accessibles.

5. Ce que nous avons appris

Maintenant qu'ACC a terminé le premier cycle de rapports sur l'accessibilité avec le Plan d'action en matière d'accessibilité et deux rapports d'étape, nous avons constaté des progrès considérables en ce qui a trait à la reconnaissance, l'élimination et la prévention des obstacles dans l'ensemble du Ministère.

ACC maintient son engagement à l'égard de la confiance en matière d'accessibilité. L'adoption de l'accessibilité permet à chaque personne, quelles que soient ses capacités, de s'épanouir et de contribuer efficacement. Le Ministère favorise une culture axée sur

l'équité et le respect en incitant les employés et les clients à formuler des commentaires et à tenir des discussions constructives sur les moyens d'améliorer la situation.

En étant proactifs en matière de formation, d'éducation, de sensibilisation et de discussions ouvertes, nous contribuons à créer une communauté de soutien pour le personnel et les clients. ACC est conscient qu'il ne s'agit pas seulement de répondre aux exigences minimales, mais de dépasser ces normes pour favoriser la réussite et créer un environnement où chacun se sent valorisé.

6. Formation

Le Plan d'action d'ACC en matière d'accessibilité 2022-2025 a présenté les cours obligatoires suivants de l'EFPC :

- Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité (pour l'ensemble du personnel)
- Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail (pour les gestionnaires)

En 2024, des étudiants, des employés et des gestionnaires de presque tous les secteurs du Ministère ont aidé ACC à atteindre son objectif en participant à ces cours. Nous continuons de veiller à ce que tout le personnel d'ACC suive ces cours. Ce travail est en cours, et nous continuerons à promouvoir la participation à ces cours dans le cadre d'ententes de rendement et de processus d'intégration.

Outre les cours de formation obligatoires, de nombreuses possibilités d'apprentissage et de formation liées à l'accessibilité sont offertes aux employés d'ACC. ACC continue à promouvoir d'autres activités de formation de l'EFPC et d'autres partenaires. Au moment de la publication du présent rapport, nous avons relevé plus de 20 activités de formation sur l'accessibilité de l'EFPC auxquelles les employés peuvent participer (cours, vidéos, articles). ACC s'engage à continuer de promouvoir les diverses possibilités de formation liées à l'accessibilité par l'intermédiaire de sa page intranet L'accessibilité au sein d'ACC, ainsi que par d'autres moyens de communication (courriels au personnel, messages sur MS Teams).

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](#), en anglais seulement)

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 Gendarmerie royale du Canada et leur famille, ainsi que sur les employés d’ACC. (Source: [Analyse comparative entre les sexes Plus | Anciens Combattants Canada](#))

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.

EN 301 549 – Norme pour l’accessibilité numérique que le gouvernement du Canada adopte pour les 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.

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 – Déficiência 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](#))

Langage clair et simple – Selon l'[International Plain Language Federation](#) (en anglais), « une communication est en langage clair et simple si sa formulation, sa structure et sa conception sont si claires que les lecteurs visés peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin, comprendre ce qu'ils trouvent et utiliser ces informations. » (traduction libre)

L'objectif d'une approche en langage clair et simple dans les communications écrites est de transmettre les informations que le public a besoin de connaître d'une manière qu'ils peuvent facilement comprendre. Il ne s'agit pas d'adopter un style simplifié à l'excès ou condescendant. Au contraire, vous pouvez économiser du temps et des efforts à votre public en utilisant des techniques bien connues et éprouvées. (Source : [Langage clair, accessibilité et communications inclusives – Bureau du Conseil privé - Canada.ca](#))

Lecteur d'écran – Il s'agit d'un logiciel qui utilise une voix synthétisée pour faire la lecture du texte se trouvant sur un écran d'ordinateur et qui peut convertir le texte en braille. Il est habituellement utilisé par les personnes aveugles ou malvoyantes. L'information doit être formatée correctement (dans un fichier électronique structuré) pour que le lecteur d'écran puisse la reconnaître. (Source : [Outils pour rendre l'information accessible](#))

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](#))

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada – Le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC (le Passeport) aide les employés de la fonction publique fédérale à obtenir les outils, le soutien et les mesures dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes et réussir au travail. Il facilite le recrutement, la rétention et l'avancement professionnel des personnes en situation de handicap.

(Source : [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada - Canada.ca](#))

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 d'ACC

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 (CAP) – 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 gérance 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.

Groupe consultatifs ministériels – Six groupes consultatifs ministériels étaient mis en place pour améliorer la transparence et procéder à des consultations sur des questions d’importance aux vétérans et à leurs familles. Chaque groupe consultatif a un président nommé parmi les membres et par les membres du groupe, et un cadre supérieur d’Anciens Combattants Canada agit à titre de coprésident. Un représentant du Bureau de l’ombudsman des vétérans est invité à assister aux réunions des groupes consultatifs à titre d’observateur.

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.

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 et vérifier la 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.

PEN923 – Formulaire d'ACC utilisé pour présenter une demande de prestations d'invalidité (indemnité pour douleur et souffrance/pension d'invalidité).

Politiques stratégiques, Planification et Rendement (PSPR) – 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.

Organismes centraux – Pour exercer leur autorité, le premier ministre et le Cabinet sont soutenus à la fois par les ministères et par trois organismes centraux : le Bureau du Conseil privé, le Secrétariat du Conseil du Trésor et le ministère des Finances. Ensemble, ces organismes centraux contribuent à la formulation et à la mise en œuvre des politiques et des programmes du gouvernement.

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 (par exemple, 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.