

Plan d'action en matière d'accessibilité  
du Tribunal des anciens combattants  
(révision et appel)  
2022-2025

---



© Sa Majesté le Roi du chef du Canada,  
représentée par le Ministre des Anciens Combattants  
et ministre associé de la Défense nationale, 2022

No de cat. V97-1F-PDF  
ISSN 2817-1446

Ce document est disponible sur le site web du Tribunal des anciens combattants au <https://www.vrab-tacra.gc.ca>.

Ce document est disponible en médias substitués sur demande.

## Table des matières

<b>1. Généralités</b>	7
<b>1.1 Message d'introduction</b>	7
<b>1.2 Processus de réception et de traitement des commentaires liés à l'accessibilité</b>	8
<b>1.3 Message du président</b>	10
<b>1.4 Énoncé d'accessibilité</b>	11
<b>2. Secteurs décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité</b>	11
<b>2.1 Emploi</b>	11
2.1.1 Obstacles, embauche inclusive	12
2.1.2 Obstacles, obtenir des mesures d'adaptation, des outils et des ressources pour les personnes en situation de handicap	13
2.1.3 Considérations relatives aux obstacles et à la gestion	13
<b>2.2 L'environnement bâti</b>	14
2.2.1 Obstacles, maintien et amélioration des normes d'accessibilité	14
<b>2.3 Technologie de l'information et de la communication</b>	15
2.3.1 Obstacle, technologies obsolètes	16
2.3.2 Obstacle, applications en ligne	16
<b>2.4 Opérations et sécurité de la TI</b>	17
2.4.1 Obstacles, logiciel	17
2.4.2 Obstacles, systèmes d'exploitation et appareils mobiles	18
2.4.3 Obstacle, processus d'achat pour les nouveaux logiciels	18
2.4.4 Obstacle, formation technique à l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité	18
2.4.5 Obstacle, la promotion des améliorations de l'accessibilité	19
2.4.6 Obstacle, soutien à domicile	19
2.4.7 Obstacle, exigences en matière d'accessibilité des nouveaux membres du personnel	20
<b>2.5 Communications, autres que la TIC</b>	20
2.5.1 Obstacle, logiciel d'AIPRP	20
2.5.2 Obstacle, communications écrites	21
2.5.3 Obstacle, sites Web hébergés par le SCT	21
<b>2.6 Communication (autre que les technologies de l'information et de la communication)</b>	22
2.6.1 Obstacles, problèmes de communication	22
2.6.2 Obstacles, contenu accessible	23

2.6.3	Obstacle, correspondance avec la clientèle.....	24
2.6.4	Obstacle, activités .....	24
<b>2.7</b>	<b>L'achat de biens, de services et d'installations.....</b>	<b>25</b>
2.7.1	Obstacle, approvisionnement et passation de marchés.....	25
<b>2.8</b>	<b>La conception et la prestation de programmes et de services.....</b>	<b>26</b>
2.8.1	Obstacle, langage simple et formatage .....	26
2.8.2	Obstacle, brochures .....	27
2.8.3	Obstacles, communiquer avec le Tribunal.....	27
2.8.4	Obstacle, collecte des renseignements sur les besoins de mesures d'adaptation des clients au début du processus.....	28
2.8.5	Obstacle, vidéos .....	28
2.8.6	Obstacle, formation sur l'accessibilité pour le personnel qui interagit directement avec les vétérans	28
2.8.7	Obstacle, supports de substitution des formulaires et des modèles de lettre.....	29
<b>2.9</b>	<b>Transport.....</b>	<b>30</b>
<b>3.</b>	<b>Consultations.....</b>	<b>30</b>
<b>4.</b>	<b>Culture organisationnelle.....</b>	<b>31</b>
4.1	Obstacle, changements de culture et adoption de normes d'accessibilité .....	31
<b>5.</b>	<b>Formation .....</b>	<b>32</b>
5.1	Obstacle, favoriser la sensibilisation et la formation pour le personnel .....	32
<b>6.</b>	<b>Budget et allocation des ressources .....</b>	<b>33</b>
<b>7.</b>	<b>Glossaire .....</b>	<b>33</b>
7.1	Définitions .....	33
7.2	Terminologie du TACRA et autres références .....	34
<b>Annexe 1 : Secteurs consultés pour la conception et la mise en œuvre du programme de recours du TACRA .....</b>		<b>36</b>
<b>Annexe 2 : Autres ministères et services gouvernementaux .....</b>		<b>37</b>



La page a été laissée vide intentionnellement.

# 1. Généralités

## 1.1 Message d'introduction

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [le TACRA, le Tribunal] est un tribunal indépendant qui offre un processus d'appel aux vétérans et à leur famille qui ne sont pas satisfaits des décisions qu'ils ont reçues d'Anciens Combattants Canada (ACC) concernant les prestations d'invalidité. À mesure que les besoins des vétérans et de leur famille évoluent, le Tribunal doit continuellement adapter ce que nous faisons et la façon dont nous le faisons en mettant en œuvre des processus nouveaux et améliorés qui permettent de mieux soutenir les personnes que nous servons et de tenir compte de la diversité de leurs besoins.

Pendant trop longtemps, des obstacles ont empêché les personnes en situation de handicap d'avoir le même accès que les autres à la justice et de travailler et de s'épanouir dans la fonction publique du Canada. Lorsque la *Loi canadienne sur l'accessibilité* a été adoptée en juin 2019, le gouvernement du Canada a montré son engagement à faire du Canada un pays sans obstacles d'ici au début de 2040. Pour atteindre cet objectif, il faudra cerner et éliminer les obstacles et éviter d'en créer dans les sept secteurs de compétence fédérale suivants :

1. Emploi, culture organisationnelle
2. Environnement bâti (bâtiments et espaces publics)
3. Technologies de l'information et de la communication
4. Communication, autre que les technologies de l'information et de la communication
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Conception et prestation des programmes et des services
7. Transport (transporteurs aériens, ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales)

La *Loi* exige que les organisations fédérales, y compris le TACRA, élaborent et publient des plans d'accessibilité pour reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans leurs politiques, programmes, pratiques et services.

Il convient de noter que, même si le TACRA a la responsabilité de publier et de tenir à jour son propre plan d'action en matière d'accessibilité, il entretient depuis longtemps une relation de service avec Anciens Combattants Canada pour les services internes en vertu d'un protocole d'entente (PE). Ce PE décrit l'accord sur les ressources partagées entre les deux organismes gouvernementaux liés. L'entente appuie les activités du Tribunal et crée des gains d'efficacité grâce à la fourniture de services internes par ACC au Tribunal. Par conséquent, le Tribunal bénéficiera directement des efforts d'ACC visant à améliorer l'accessibilité dans nombre des piliers de l'entreprise. Certains des services que le Tribunal reçoit d'ACC en vertu du PE établi sont décrits ci-dessous.

- Gestion des ressources humaines
- Technologie de l'information
- Approvisionnement
- Finances

Le TACRA est reconnaissant d'avoir eu l'occasion de participer aux consultations tenues par le Réseau de l'accessibilité d'ACC dans le cadre desquelles les employés en situation de handicap ont exprimé leurs points de vue et leurs préoccupations. Une autre initiative intitulée [Parlons vétérans](#) a permis à ACC et au Tribunal d'entendre les vétérans et d'autres intervenants parler de certains obstacles à l'accessibilité et des moyens possibles de les éliminer.

Le présent plan d'action en matière d'accessibilité traitera de l'accessibilité tant du point de vue des personnes que le Tribunal sert dans le cadre de son programme de recours concernant les décisions relatives aux prestations d'invalidité que de la responsabilité du Tribunal en tant qu'employeur de la fonction publique.

Avec ce plan, nous cherchons à créer un environnement dans lequel les personnes en situation de handicap peuvent participer et contribuer pleinement, que ce soit en s'adressant au Tribunal pour obtenir des décisions ou en tant que membres de son personnel. Nous y parviendrons en déterminant et en supprimant les obstacles physiques, systémiques et culturels dans toute la mesure du possible et en évitant leur création afin que les vétérans et les membres de leur famille puissent participer pleinement à leurs audiences et que les employés ou les membres du Tribunal en situation de handicap puissent être mieux soutenus dans leur travail, ce qui permettra d'améliorer le service offert aux Canadiens.

Tout au long du plan, nous analyserons chacun des sept secteurs prioritaires indiqués ci-dessus, décrirons le ou les obstacles déterminés et les mesures à prendre pour les surmonter, ainsi que les échéanciers, les rôles et les responsabilités pour chacune des mesures. Enfin, nous présenterons la façon de déterminer le ou les résultats escomptés et d'en faire le suivi.

## 1.2 Processus de réception et de traitement des commentaires liés à l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« la Loi ») et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (le « Règlement ») exigent que tous les organismes sous réglementation fédérale, y compris le TACRA, établissent un processus pour recevoir les commentaires liés à l'accessibilité et y donner suite. Les commentaires peuvent porter sur :

- la mise en œuvre du Plan;
- les obstacles à l'accessibilité au TACRA;
- la prévention ou la suppression de ces obstacles;
- les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité;
- les réussites liées à l'accessibilité au TACRA.

Les obstacles à l'accessibilité comprennent : les obstacles physiques et/ou architecturaux, technologiques, liés à l'information et aux communications, comportementaux et systémiques.

Le TACRA peut recevoir des commentaires ou des suggestions liés à l'accessibilité soumis de l'une des manières suivantes.

**Par courrier adressé à :**



Directeur général, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)  
C.P. 9900  
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8V7  
**Par courriel à :** VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca

**Par téléphone ou par télécopieur, de la manière suivante :**

Sans frais au Canada et aux États-Unis : 1-800-450-8006  
De tous les autres endroits, à frais virés au 0-902-566-8751  
Appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) : 1-833-998-2060  
Télécopieur : 1-855-850-4644

Veillez noter que tous les commentaires feront l'objet d'un accusé de réception qui sera envoyé par le même moyen de communication que leur réception, à moins qu'ils n'aient été fournis anonymement.

## Autres formats

Veillez noter qu'il est possible de demander les documents suivants sur des supports de substitution aux coordonnées ci-dessus :

- Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA
- La description par le TACRA de son processus de rétroaction lié à l'accessibilité
- Les rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA et la manière dont les commentaires seront pris en compte.

Les formats de substitution comprennent :

- Les documents imprimés
- Les gros caractères (augmentation de la taille de la police et texte plus clair)
- Braille (un système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts)
- Enregistrement audio (un enregistrement d'une personne qui lit le texte à haute voix)
- Électronique (un format électronique compatible avec la technologie adaptative destinée à aider les personnes en situation de handicap).

### 1.3 Message du président

Je suis fier de vous présenter le premier Plan d'action en matière d'accessibilité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

En tant qu'organisation, nous nous engageons à servir les vétérans pour leur permettre d'obtenir les prestations auxquelles ils ont droit pour les invalidités liées au service. Nous voulons nous assurer que toutes les personnes qui se présentent devant le Tribunal puissent participer pleinement à la procédure de recours et que les membres du personnel soient pleinement soutenus dans leur travail, quels que soient leurs besoins en matière d'accessibilité.

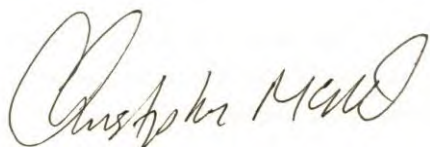
Le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 est notre feuille de route pour déterminer les obstacles et la façon de les éliminer et de les prévenir. Il décrit également notre façon de veiller à ce que le TACRA soit un lieu de travail sans obstacles et inclusif pour tous.

Nous sommes reconnaissants d'avoir obtenu des points de vue uniques et tenu des discussions pertinentes qui ont contribué à la création du plan et nous remercions les personnes qui ont apporté une contribution tout au long de son élaboration.

Nous continuerons d'approfondir nos connaissances et notre compréhension dans ce domaine afin de pouvoir améliorer continuellement le service que nous offrons aux vétérans et à leur famille et être un milieu de travail favorable et inclusif.

Le Tribunal partage la vision du gouvernement du Canada en matière d'accessibilité et s'engage à prendre des mesures pour améliorer l'inclusivité pour tous, maintenant et dans l'avenir.

Merci.



Chris McNeil

Président



## 1.4 Énoncé d'accessibilité

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'engage à fournir des services inclusifs et accessibles en appliquant les principes fondamentaux suivants :

- Tout le monde est traité avec dignité.
- Tout le monde doit pouvoir participer pleinement et équitablement.
- Les lois, règlements, politiques, programmes, services et structures doivent être établis en tenant compte de la façon dont différents types d'obstacles et de discrimination se recourent.
- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes et des services.

Le Tribunal mettra à jour le Plan tous les trois ans ou comme le règlement l'exige et préparera et publiera des rapports d'étape annuels. Ce processus inclura une rétroaction fournie au Tribunal et tout renseignement pertinent obtenu en consultant des personnes en situation de handicap, selon ce qui est disponible. L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que tous les vétérans puissent participer pleinement au processus de recours et d'offrir un milieu de travail sans obstacle et inclusif à tous les membres du personnel.

## 2. Secteurs décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

### 2.1 Emploi

#### Résultats souhaités

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap voient le Tribunal comme un lieu de travail de choix.
- Les chercheurs d'emploi et les fonctionnaires en situation de handicap ont accès à des possibilités d'emploi au Tribunal et peuvent contribuer dans toute la mesure de leur potentiel.

#### Suivi

Les progrès réalisés en vue d'obtenir ces résultats, y compris l'amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des personnes en situation de handicap, seront mesurés en faisant référence à des sources de données telles que le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et les statistiques sur l'effectif du TACRA.

### 2.1.1 Obstacles, embauche inclusive

- Les personnes en situation de handicap sont peut-être sous-représentées dans les processus d'embauche, de nomination intérimaire et de promotion du TACRA. La cause pourrait être un ou plusieurs des facteurs suivants :
  - les processus de sélection présentent des difficultés pour les personnes en situation de handicap et leurs taux d'abandon sont plus élevés que ceux des personnes qui ne sont pas en situation de handicap;
  - le manque de possibilités de développement des compétences pour les personnes en situation de handicap, y compris la formation linguistique, pour soutenir la croissance et le développement de carrière;
  - les personnes en situation de handicap ne s'auto-identifient pas;
  - le TACRA n'est pas perçu comme étant un lieu de travail accessible et inclusif.

#### Mesures

- Tirer parti des outils de plus en plus nombreux dont dispose ACC pour assurer une embauche plus accessible et inclusive dans le but de combler les écarts en matière de représentation pour les personnes en situation de handicap :
  - Mettre en place un « formulaire d'attestation de l'impartialité et de la diversité » dans lequel les membres du jury de sélection peuvent indiquer qu'ils appartiennent à des communautés en quête d'équité.
  - Le cas échéant, travailler avec ACC pour tirer parti du recueil projeté des noms de membres qualifiés de communautés en quête d'équité qui souhaitent participer aux activités des comités d'évaluation.
  - Incorporer un « formulaire d'expression de la décision de sélection » qui présente les principales considérations d'équité en matière d'emploi dans la sélection des candidats.
  - Travailler avec ACC pour accéder à ses ambassadeurs de l'évaluation des mesures d'adaptation prévus (parmi les conseillers en dotation) afin d'aider les gestionnaires responsables de l'embauche à offrir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.
- Adapter les initiatives pour soutenir le recrutement et le développement de carrière des personnes en situation de handicap :
  - Coordonner la tenue de séances pour les directeurs et les gestionnaires du TACRA afin de promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris en dissipant des **conceptions erronées** couramment associées au recrutement des personnes en situation de handicap.
  - Continuer à examiner les possibilités d'embaucher du personnel supplémentaire dans le cadre de programmes tels que le [Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap](#).
- Faire connaître le TACRA en tant que milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap :
  - Entreprendre un examen du langage utilisé dans les communications relatives au recrutement pour s'assurer de montrer que le milieu de travail est accueillant, accessible et inclusif.
  - Offrir aux membres du personnel du TACRA des occasions de participer à une série d'activités d'apprentissage dirigée par ACC sur le thème « Comment présenter une

demande dans le cadre d'un processus » pour tous les employés, y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap.

- Entreprendre un examen de l'intégration des nouveaux employés pour s'assurer d'y inclure des liens vers des soutiens liés à l'accessibilité et la façon de les obtenir.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.1.2 Obstacles, obtenir des mesures d'adaptation, des outils et des ressources pour les personnes en situation de handicap

- Le processus par lequel les employés obtiennent les mesures d'adaptation ou les outils et les ressources dont ils ont besoin au travail est complexe. Ceci se répercute également sur les gestionnaires qui ne se sentent pas outillés pour recruter et soutenir les personnes en situation de handicap et développer leurs compétences.

#### Mesures

- Travailler avec ACC pour mettre en œuvre une liste de vérification de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les gestionnaires qui comprend des liens vers des ressources, des politiques, des pratiques et des lignes directrices.
- Travailler avec ACC pour tirer parti de sa FAQ projetée afin de démystifier le processus lié à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les gestionnaires, en offrant des conseils pour déterminer ce qui est nécessaire pour approuver efficacement les demandes de mesures d'adaptation, et comment et où chercher de l'aide pour se préparer aux conversations.
- Créer un processus pour demander aux employés quels sont leurs besoins en termes de mesures d'adaptation et de matériel.
- Étudier la mise en œuvre du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et limiter les demandes de documents liés aux mesures d'adaptation lorsque les documents peuvent ne pas être nécessaires (ou que les exigences peuvent être réduites au minimum).
- Continuer à tirer parti des ressources telles que l'Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA).

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2024

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.1.3 Considérations relatives aux obstacles et à la gestion

- Les gestionnaires peuvent ne pas tenir compte des exigences opérationnelles et des obstacles à l'accessibilité connexes lors de l'embauche de personnes en situation de handicap.

## Mesures

- Travailler avec ACC afin d'établir un processus pour faire en sorte que les gestionnaires tiennent compte des exigences opérationnelles et des obstacles à l'accessibilité connexes lors de l'embauche de personnes en situation de handicap, notamment par l'éducation et la sensibilisation.
- Fournir aux gestionnaires responsables de l'embauche une liste de logiciels tiers et indiquer si les logiciels sont accessibles. Fournir des solutions de rechange si elles sont disponibles.

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2024

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.2 L'environnement bâti

### Résultat souhaité

Que l'administration centrale du TACRA et les lieux d'audience partout au pays soient entièrement accessibles.

### Suivi

Les progrès réalisés dans l'atteinte de cet objectif seront mesurés en se reportant à plusieurs sources de données, telles que :

- le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux;
- les sondages auprès du personnel du TACRA;
- les mécanismes de rétroaction du personnel et des clients;
- des collaborations avec des partenaires tels que le Bureau de services juridiques des pensions et la Légion royale canadienne;
- des examens périodiques des lieux d'audience (bureaux d'ACC, salles de conférence du gouvernement du Canada ou autres sites comme les hôtels) au moyen de listes de vérification qui présentent les obstacles courants;
- le sondage de départ sur l'audience de révision qui est conçu pour recueillir directement les commentaires des clients à la suite de leur audience devant le Tribunal.

#### 2.2.1 Obstacles, maintien et amélioration des normes d'accessibilité

- Les participants aux consultations *Parlons vétérans* ont exprimé des préoccupations concernant l'environnement bâti où se tiennent les audiences des vétérans :
  - mauvaises rampes;
  - difficulté à se déplacer en fauteuil roulant ou en scooter;

- places de stationnement inaccessibles, manque de places de stationnement à proximité;
- besoin d'une signalisation au niveau des yeux plus facile à voir;
- manque d'ascenseurs, ascenseurs qui ne fonctionnent pas;
- pas d'entrée au niveau de la rue;
- l'impression d'être assis trop près du comité (« être interrogé »);
- problèmes de disposition des sièges. Ces problèmes comprennent le fait que la disposition des sièges ne permet pas toujours de s'asseoir face à la porte (ce qui est important pour une personne qui souffre d'un TSPT ou d'un autre traumatisme).
- Les employés en situation de handicap du portefeuille des Anciens Combattants (qui comprend le TACRA) ont également mentionné des obstacles physiques et/ou architecturaux, notamment des sièges inconfortables et des places de stationnement inaccessibles. Les espaces de travail ne sont pas toujours dotés de matériel ergonomique spécialisé.
- Le TACRA a également examiné le rapport préparé à la suite de la série de consultations sur l'accessibilité concernant le modèle de milieu de travail du gouvernement du Canada. Cette série a permis de relever plusieurs obstacles dans l'environnement bâti (conception traditionnelle des bureaux). Ces obstacles comprenaient :
  - un manque de toilettes accessibles;
  - un manque de place dans les salles de réunion pour les fauteuils roulants et les déambulateurs;
  - des cuisines trop encombrées;
  - des points de travail qui n'offraient aucune protection contre le bruit ou la lumière vive;
  - l'accessibilité dans les espaces partagés.

### Mesures

- Le TACRA continuera de déployer des efforts pour maintenir et améliorer l'accessibilité au sein de son administration centrale en apportant des améliorations physiques et technologiques.
  - Remarque : L'emplacement de l'administration centrale du TACRA a été construit selon le modèle du milieu de travail du gouvernement du Canada fondé sur des principes de conception inclusifs qui règlent ou atténuent bon nombre des obstacles qui existaient dans les conceptions de bureaux traditionnelles antérieures. La conception de l'emplacement du Tribunal tient compte d'un large éventail de besoins en matière d'accessibilité physique et d'ergonomie ainsi que de la neurodiversité.
- Le TACRA continuera de faire des efforts pour améliorer l'accessibilité en ce qui concerne les lieux d'audience dans toutes les autres régions du Canada.

**Doit être terminé d'ici à :** Courant

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par l'équipe de la haute direction du TACRA

## 2.3 Technologie de l'information et de la communication

**Résultat souhaité**

La technologie de l'information et de la communication (TIC) utilisée par le TACRA pourra être utilisée facilement par tous, y compris les personnes en situation de handicap.

## **Suivi**

Le TACRA fera le suivi des progrès tels qu'ils sont établis par les outils d'évaluation de l'accessibilité actuels du gouvernement du Canada. Le Tribunal utilisera également les ressources disponibles, telles que l'outil des progrès en matière d'accessibilité du sous-ministre adjoint (SMA) d'ACC qui est une feuille de calcul utilisée pour surveiller la progression et faire le suivi des progrès du Tribunal en matière d'accessibilité de la TIC.

### 2.3.1 Obstacle, technologies obsolètes

Les consultations *Parlons vétérans* n'ont relevé aucun obstacle propre au TACRA. Cependant, le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) d'ACC est un logiciel de gestion des relations avec la clientèle (GRC) partagé avec le TACRA. Ce dépôt et système de traitement des données sur les clients a été créé à partir d'une technologie qui est maintenant obsolète et ne peut pas répondre aux normes d'accessibilité.

## **Mesure**

La fonctionnalité du RPSC est en train d'être améliorée et remplacée par un système de GRC plus moderne appelé GCcas.

### 2.3.2 Obstacle, applications en ligne

Certaines applications en ligne ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, Mon dossier ACC (la plateforme de services en ligne d'ACC que le Tribunal utilise également) n'est pas entièrement conforme à la [norme européenne \(EN 301 549\)](#). La norme EN 301 549 est la norme européenne relative aux exigences en matière d'accessibilité des outils numériques utilisée pour orienter la prise de décision de l'Union européenne concernant l'élimination des obstacles à l'accessibilité qui est en train de devenir rapidement une norme mondiale reconnue en matière d'accessibilité de la TIC.

## **Mesure**

Les produits numériques nouvellement mis en œuvre sont évalués en fonction de la [norme EN 301 549](#). Le Tribunal continuera de s'assurer que tous les nouveaux logiciels sont conformes à cette norme d'accessibilité avant leur mise en œuvre. Les produits numériques existants seront évalués en fonction de la norme EN 301 549 dans l'ordre de priorité suivant :

1. produits destinés au public
2. produits internes pour lesquels il existe un besoin connu et immédiat d'apporter des modifications pour assurer l'accessibilité
3. produits internes les plus utilisés



4. autres produits internes, du plus récent au plus ancien

**Doit être terminé d'ici à :** Continu. Le TACRA participera aux initiatives prévues d'ACC pour moderniser encore les systèmes.

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.4 Opérations et sécurité de la TI

### Résultat souhaité

Les systèmes de technologie de l'information (TI) et de sécurité du TACRA sont entièrement accessibles.

### Suivi

Le TACRA travaillera avec les professionnels de la TI d'ACC et de Services partagés Canada (SPC) pour améliorer l'accessibilité des systèmes de TI et de sécurité du Tribunal. Une fois les discussions tenues concernant la portée des travaux, un système de suivi plus concret pourra être sélectionné.

#### 2.4.1 Obstacles, logiciel

Certains des logiciels de bureau existants internes d'ACC (et donc du Tribunal) ou des logiciels fournis par des fournisseurs tiers ne sont pas entièrement accessibles. Les logiciels suivants, utilisés par les employés du TACRA, ne sont pas entièrement accessibles :

- Microsoft 365
- GCdocs
- Assyst Web
- Genie Plus Library System, Master Subject Records Listing (MSRL)
- Iron Mountain Connect
- Foxit

Remarque : Le TACRA dépend de la TI d'ACC, de Services partagés Canada (SPC) et/ou de tiers pour apporter les modifications nécessaires afin d'améliorer l'accessibilité.

### Mesures

- Le TACRA doit collaborer avec les Opérations de la TI d'ACC relativement à toutes les vérifications de l'accessibilité prévues pour déterminer les correctifs à apporter aux logiciels de bureau internes et prendre des mesures, si c'est nécessaire et possible, pour les mettre à niveau ou les remplacer.

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

#### 2.4.2 Obstacles, systèmes d'exploitation et appareils mobiles

- Certaines fonctionnalités d'accessibilité du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC (et donc du TACRA) ne sont pas disponibles en raison de problèmes de compatibilité et de sécurité.
- Bien que les systèmes d'exploitation et les appareils mobiles de Windows aient des fonctionnalités d'accessibilité intégrées qui peuvent être activées par l'utilisateur, tout élément qui doit être désactivé par les administrateurs de la TI du TACRA ou d'ACC nécessiterait un autre processus d'installation ou des outils qui répondent aux exigences particulières de l'utilisateur.

#### **Mesure**

Participer, le cas échéant, à toute évaluation (faite par ACC et/ou SPC) des fonctionnalités d'accessibilité supplémentaires du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC qui peuvent être activées en toute sécurité.

**Doit être terminé d'ici à** : Continu

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

#### 2.4.3 Obstacle, processus d'achat pour les nouveaux logiciels

Le processus d'achat actuel des nouveaux logiciels et matériels ne comprend pas d'évaluation de l'accessibilité standard.

#### **Mesure**

Élaborer une évaluation standard de l'accessibilité pour le Tribunal avec l'aide de la TI d'ACC et de Services partagés Canada. Intégrer cette évaluation dans le processus d'achat des nouveaux logiciels et matériels.

**Doit être terminé d'ici à** : Mars 2024

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

#### 2.4.4 Obstacle, formation technique à l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité

Aucune formation technique n'est fournie actuellement concernant les fonctionnalités d'accessibilité des systèmes, applications et appareils d'ACC (et du TACRA).

## **Mesure**

Travailler avec ACC pour tirer parti de toute formation technique prévue pour le personnel du TACRA (le cas échéant) concernant les fonctionnalités d'accessibilité des systèmes, applications et appareils pertinents.

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.4.5 Obstacle, la promotion des améliorations de l'accessibilité

Les améliorations de l'accessibilité (apportées aux systèmes, aux applications et aux appareils) ne sont pas communiquées ou signalées au personnel du TACRA.

## **Mesure**

Travailler avec ACC et l'équipe des communications du TACRA pour déterminer, communiquer et faire connaître les améliorations de l'accessibilité apportées aux systèmes, aux applications et aux appareils, le cas échéant.

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.4.6 Obstacle, soutien à domicile

Pour de nombreuses raisons, telles que les problèmes de capacité et d'emplacement et les risques pour la santé et la sécurité, il n'a pas été possible de fournir un soutien à domicile pour des tâches telles que l'installation du matériel.

## **Mesure**

Le TACRA déterminera des options pour fournir un service d'installation à domicile du matériel de TI pour les personnes en situation de handicap.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.4.7 Obstacle, exigences en matière d'accessibilité des nouveaux membres du personnel

Les gestionnaires responsables de l'embauche n'ont pas d'exigences en matière d'accessibilité intégrées pour les membres du personnel qui se joignent à Anciens Combattants Canada ou au Tribunal des anciens combattants (révision et appel).

### Mesures

- Travailler en coordination avec ACC pour fournir aux gestionnaires responsables de l'embauche du TACRA une liste de logiciels tiers et indiquer si les logiciels sont accessibles. Fournir des substituts pour les cas où un logiciel n'est pas accessible.
- Créer un processus pour se renseigner sur les besoins en matériel avant l'intégration des employés et étudier l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada pour minimiser la répétition des demandes de documents des candidats et du personnel.
- Travailler en coordination avec ACC pour s'assurer que les limitations qui ont une incidence sur le rendement au travail du point de vue de l'accessibilité sont notées et intégrées au processus d'embauche.

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2024

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.5 Communications, autres que la TIC

### Résultat souhaité

Les procédures, demandes et logiciels internes de la gestion de l'accès à l'information du TACRA sont accessibles à tous les utilisateurs et demandeurs.

### Suivi

Une fois les discussions tenues avec la TI d'ACC et Services partagés Canada concernant la portée des travaux, un système de suivi plus concret pourra être sélectionné.

### 2.5.1 Obstacle, logiciel d'AIPRP

Le logiciel utilisé par l'AIPRP du TACRA – le logiciel de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC, AccessPro Case Management (APCM) – présente des problèmes d'accessibilité pour les utilisateurs. De plus, les trousse de réponse fournies aux demandeurs ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité canadiennes.

### Mesure

Le TACRA travaillera avec ACC pour mettre en œuvre un nouveau logiciel de traitement accessible aux employés qui l'utilise et fournira des trousseaux de réponse accessibles aux demandeurs. Le TACRA suivra les directives d'ACC en ce qui concerne le remplacement et la mise en œuvre du logiciel de traitement de l'AIPRP et adoptera la même solution logicielle que celui-ci pour assurer l'uniformité du soutien des applications.

**Doit être terminé d'ici à :** À confirmer, selon les étapes décrites ci-dessous

### **Rôles et responsabilités**

- Le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) obtiendra un contrat pour un nouveau logiciel de traitement.
- La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information d'ACC obtiendra les fonds nécessaires à l'achat de logiciels.
- La Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information et l'Approvisionnement d'ACC travailleront avec le SCT pour acquérir un nouveau logiciel de traitement.
- La TI, la GI et l'AIPRP du TACRA travailleront avec la Technologie de l'information (TI) d'ACC pour tester le logiciel en collaboration avec la Direction de la protection des renseignements personnels et de la gestion de l'information d'ACC
- ACC collaborera avec le TACRA à la mise en œuvre et à l'obtention des licences.

### 2.5.2 Obstacle, communications écrites

Les communications écrites du TACRA avec les demandeurs de l'AIPRP par courriel et/ou lettre ne sont pas entièrement accessibles.

#### **Mesure**

Les équipes de l'AIPRP, de la TI et des Communications du TACRA travailleront avec ACC, le cas échéant, pour mettre en œuvre les mises à jour des modèles de courriel et de lettre, le cas échéant.

**Doit être terminé d'ici à :** À confirmer

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.5.3 Obstacle, sites Web hébergés par le SCT

Les sites Web suivants utilisés par le TACRA, qui sont hébergés par les Services du Conseil du Trésor (SCT) ne sont pas entièrement accessibles :

- Le service de demande en ligne de l'AIPRP
- Le site Web du gouvernement ouvert

## Mesure

Participer aux discussions dirigées par le SCT sur les recommandations visant à améliorer l'accessibilité de ces sites Web, tel que demandé.

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.6 Communication (autre que les technologies de l'information et de la communication)

### Résultats souhaités

Tous les formulaires et modèles utilisés par le Tribunal sont accessibles.

Tous les contenus Web et produits de communication publiés sont accessibles.

Les membres du personnel du TACRA disposent de ce dont ils ont besoin pour concevoir et mettre en œuvre des communications et des activités accessibles à tous.

Les membres du personnel en situation de handicap du TACRA sont satisfaits de l'accessibilité des communications du Tribunal.

### Suivi

Les progrès réalisés dans l'obtention de ces résultats seront mesurés en se reportant à des sources de données telles que :

- les évaluations et commentaires des activités du TACRA;
- les sondages pertinents auprès des clients et/ou du personnel;
- les commentaires des personnes en situation de handicap, comme les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC;
- la participation, dans la mesure du possible, à toute consultation planifiée avec les vétérans et d'autres intervenants externes;
- les commentaires des autres employés.

#### 2.6.1 Obstacles, problèmes de communication

Les participants aux consultations *Parlons vétérans* ont relevé les problèmes de communication suivants :

- problèmes de navigation dans *Mon dossier ACC* (qui est utilisé par le Tribunal);
- problèmes d'accessibilité liés aux formulaires;
- problèmes de navigation sur le site Web du Tribunal;
- langage complexe;
- difficulté à trouver et à comprendre les renseignements sur les pratiques et les procédures.

## Mesures

- Travailler à atteindre l'objectif consistant à faire en sorte que tous les modèles de matériel de communication du Tribunal se révèlent conformes lors des vérifications des normes d'accessibilité;
- Inclure le guide de style des communications d'ACC, le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) et la formation sur l'Accessibilité, l'adaptation et la technologie informatique adaptée (AATIA) lors de l'intégration des employés;
- Organiser des possibilités de formation en langage clair et en communication accessible pour le personnel;
- Effectuer un examen du contenu Web du TACRA dans une optique d'accessibilité et effectuer des mises à jour au besoin pour s'assurer que les normes d'accessibilité sont respectées.

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.6.2 Obstacles, contenu accessible

- **Formation :** La formation sur les documents accessibles n'est pas obligatoire, de sorte que beaucoup d'employés ne savent pas comment créer du contenu accessible.
- **Éléments graphiques et images :** Les éléments graphiques et les images utilisés ne sont pas toujours accompagnés de texte de substitution. De plus, certains éléments graphiques et images contiennent des renseignements essentiels qui ne sont pas fournis dans le corps du texte.
- **Collecte de renseignements :** Les intervenants et les publics externes ne participent pas toujours à la détermination de la meilleure façon de créer un environnement sans obstacles au TACRA.
- **Essais par les utilisateurs :** Lors des essais par les utilisateurs du site Web externe du TACRA, les personnes en situation de handicap ne sont pas consultées de façon délibérée.
- **Contenu Web, produits de communication et autre matériel :** Les éléments envoyés à l'unité des communications par les secteurs de programme aux fins de leur publication sur le site Web du TACRA ne sont pas toujours rédigés en langage simple. Il a été noté que le TACRA utilise souvent un langage complexe.

## Mesures

- Continuer de sensibiliser les employés du TACRA à l'importance de créer des documents accessibles et leur fournir les outils pour le faire.
- Tel qu'il est indiqué dans les mesures de la section précédente, inclure le guide de style des communications d'ACC, le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) et la formation sur l'Accessibilité, l'adaptation et la technologie informatique adaptée (AATIA) lors de l'intégration des employés.
- Continuer d'apporter des améliorations au site Web du TACRA, qui a été migré récemment vers un nouveau modèle accessible, et s'assurer qu'un langage simple est utilisé sur tout le site.

- Tel qu'il est indiqué dans les mesures de la section précédente, organiser des possibilités de formation en langage clair et en communication accessible pour le personnel.
- Toutes les unités du TACRA recevront des directives sur l'utilisation d'outils tels que les applications de lisibilité et d'autres ressources disponibles (telles que les points de contrôle de l'accessibilité de Microsoft Office) dans le cadre de leur travail.
- Des liens vers la formation et les lignes directrices de l'AATIA seront ajoutés aux modèles et aux documents du TACRA.
- Réviser régulièrement les documents en consultation avec les propriétaires de produit pour s'assurer qu'ils sont mis à jour pour répondre à l'évolution du paysage de l'accessibilité.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023 et continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

### 2.6.3 Obstacle, correspondance avec la clientèle

Les formulaires, lettres, décisions et autres correspondances destinés aux clients ne sont pas entièrement accessibles. Il s'agit notamment des versions PDF qui ont des problèmes d'accessibilité connus avec les produits Adobe que le TACRA a utilisés comme visionneuse standard des fichiers PDF du Tribunal. Les produits Adobe sont conformes à une norme d'accessibilité minimale, mais pas aux normes plus rigoureuses imposées par le Tribunal.

#### Mesures

- Réviser les formulaires, lettres et autre correspondance du TACRA du point de vue de l'accessibilité;
- Travailler à éliminer tous les obstacles relevés.

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2024

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs et des opérations du TACRA

### 2.6.4 Obstacle, activités

Les activités en personne et virtuelles ne sont pas toujours sans obstacles en raison de l'environnement bâti physique et du matériel disponible.

#### Mesures

- Le TACRA mettra en œuvre toutes les nouvelles procédures du SCT pour les communications et/ou les activités accessibles une fois qu'elles auront été établies.



- Le TACRA étudiera l'activation du sous-titrage par défaut pour les activités virtuelles, ainsi que d'autres aides à l'interprétation, comme l'interprétation en langue des signes.
- Les mesures d'adaptation seront mises en œuvre en consultation avec le ou les participants dans la mesure du possible.
- Les employés de l'unité des communications du TACRA seront formés pour tenir compte de l'accessibilité lorsqu'ils dirigent des réunions et des activités en personne ou en ligne. L'équipe des Communications appliquera les normes du [Guide de planification d'événements inclusifs et accessibles](#) et du [Guide de planification de réunions inclusives](#).

**Doit être terminé d'ici à :** Continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.7 L'achat de biens, de services et d'installations

### Résultat souhaité

Veiller à ce que les biens et services achetés par le Tribunal soient accessibles de par leur conception, dans la mesure du possible.

### Suivi

Les progrès réalisés en vue d'obtenir ce résultat seront mesurés en se reportant à des sources d'information telles que les commentaires reçus des clients internes et des personnes en situation de handicap, comme les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC.

#### 2.7.1 Obstacle, approvisionnement et passation de marchés

Les membres du personnel peuvent ne pas bien connaître les considérations en matière d'accessibilité appropriées et pertinentes, les directives ou les exigences en matière de pratiques exemplaires pour l'approvisionnement et la passation de marchés accessibles.

### Mesures

- Incorporer les considérations relatives à l'accessibilité dans les processus d'approvisionnement du Tribunal (fait en collaboration avec ACC);
- Tirer parti des normes d'accessibilité établies par ACC pour l'achat de matériel comme le mobilier et les fournitures.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.8 La conception et la prestation de programmes et de services

### Résultat souhaité

Le personnel du TACRA est outillé pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles aux personnes en situation de handicap.

Les personnes en situation de handicap sont satisfaites de l'accessibilité des programmes et des services du TACRA.

### Suivi

Les progrès réalisés en vue d'obtenir ces résultats seront mesurés au moyen :

- de sources de données telles que les évaluations et les commentaires/sondages issus des audiences du TACRA;
- des commentaires des personnes en situation de handicap telles que les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC;
- de toute consultation pertinente avec des vétérans et d'autres intervenants externes.

Pour déterminer les obstacles existants ou potentiels, le responsable de l'accessibilité du TACRA a consulté les divisions opérationnelles suivantes concernant la conception et la prestation du programme de recours du Tribunal :

- Services stratégiques et intégrés;
- Opérations et perfectionnement professionnel;
- Services juridiques;
- Communication;
- Systèmes.

#### 2.8.1 Obstacle, langage simple et formatage

Lorsque le personnel du TACRA crée des rapports stratégiques et ministériels, l'accent est mis sur le public cible. Par conséquent, ces rapports peuvent ne pas être en langage simple pour les lecteurs qui ne connaissent pas bien le contenu, même si les rapports sont publiés sur le site externe du TACRA. De plus, ces rapports peuvent ne pas être dans un format accessible aux personnes en situation de handicap.

### Mesure

Tous les employés et nouveaux employés qui participent à la création de rapports stratégiques et ministériels suivront la formation du guide de style d'ACC et la formation à l'AATIA sur la façon de créer des documents accessibles.

**Doit être terminé d'ici à : Octobre 2023**

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.8.2 Obstacle, brochures

Avant la pandémie de COVID, les brochures du TACRA étaient envoyées uniquement en format papier, ce qui créait des obstacles pour les personnes ayant une déficience visuelle.

### Mesure

Le TACRA étudie des options de format numérique pour accroître l'accessibilité des produits de communications externes du Tribunal.

**Doit être terminé d'ici à** : Décembre 2023

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

## 2.8.3 Obstacles, communiquer avec le Tribunal

- Le public peut communiquer avec le Tribunal par l'intermédiaire de sa ligne téléphonique 1-800-140-8006. Pour les personnes ayant une déficience auditive, il y a une ligne et un numéro d'appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) sur le site Web externe du Tribunal. Cependant, pour les personnes ayant une déficience cognitive ou des difficultés de communication verbale, la communication par téléphone peut quand même présenter un obstacle.
- Les autres options pour communiquer avec le Tribunal comprennent le courrier et les options en ligne suivantes : courriel, *Mon dossier ACC* et MS Teams pour les audiences en ligne.
- Tout le monde n'a pas un accès fiable à un ordinateur et/ou à Internet, et les clients n'ont pas de soutien informatique lorsqu'ils utilisent les options en ligne pour communiquer avec le Tribunal.
- Si les personnes ne peuvent pas communiquer avec nous ou se heurtent à des obstacles lorsqu'elles essaient de nous joindre, cela pourrait créer un stress mental et/ou de l'anxiété ou y contribuer.

### Mesures

Préserver les options sur papier pour les clients qui souhaitent communiquer par courrier imprimé.

S'assurer que tous les communiqués standards des clients (fiches d'information et lettres) sont conformes aux normes d'accessibilité.

**Doit être terminé d'ici à** : Décembre 2023 et continu

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des services corporatifs du TACRA

#### 2.8.4 Obstacle, collecte des renseignements sur les besoins de mesures d'adaptation des clients au début du processus

Il n'y a aucun processus officiel établi entre le Tribunal et ACC, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) ou la Légion royale canadienne (RCL) pour communiquer les besoins d'un client en matière de mesures d'adaptation. En recueillant ces données d'une manière établie/normalisée au début du processus, le Tribunal sera en mesure de mieux répondre aux besoins des personnes que nous servons.

##### **Mesure**

Le TACRA discutera d'un mécanisme pour améliorer la collecte de données sur les besoins en matière d'accessibilité lorsque le vétéran est représenté par le BSJP ou la LRC et cherchera à le mettre en œuvre. Pour les vétérans qui se représentent eux-mêmes ou qui ont une représentation privée, le TACRA se renseignera sur leurs besoins particuliers de mesures d'adaptation lors des discussions initiales.

**Doit être terminé d'ici à** : Décembre 2023

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par la Direction des opérations du TACRA

#### 2.8.5 Obstacle, vidéos

Les vidéos produites auparavant par le Tribunal concernant le processus de recours n'ont pas été créées en tenant compte des exigences en matière d'accessibilité.

##### **Mesure**

Le Tribunal produira de nouveaux contenus vidéo accessibles et veillera à ce que les vidéos et autres produits de communication similaires répondent aux exigences en matière d'accessibilité à l'avenir.

**Doit être terminé d'ici à** : Mars 2023 et continu

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par les Services ministériels du TACRA

#### 2.8.6 Obstacle, formation sur l'accessibilité pour le personnel qui interagit directement avec les vétérans

Les membres du personnel du TACRA qui sont chargés d'interagir directement avec les vétérans peuvent ne pas avoir reçu de directives claires sur la façon de traiter les clients ayant des problèmes d'accessibilité. Ces activités comprennent :

- les membres du personnel qui répondent aux demandes de renseignements des clients par téléphone, par l'intermédiaire de Mon dossier ACC ou par courriel;
- le soutien apporté par le TACRA aux services contractuels du Corps canadien des commissionnaires qui sont chargés d'accueillir, d'escorter et de soutenir les vétérans lors de leur audience en personne;
- les membres du personnel du TACRA qui apportent un soutien aux audiences à l'administration centrale du TACRA;
- les commissaires qui tiennent des audiences.

### **Mesures**

- Une formation obligatoire sur l'accessibilité pour les membres du personnel qui sont confrontés à ces types de scénarios sera mise en œuvre à l'avenir;
- Le Tribunal créera un processus opérationnel pour fournir des directives sur la façon de déterminer quels vétérans sont confrontés à des problèmes d'accessibilité et leur fournir des mesures d'adaptation.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023 et continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par la Direction des opérations du TACRA et le Secrétariat des commissaires

### 2.8.7 Obstacle, supports de substitution des formulaires et des modèles de lettre

Les formulaires et les lettres ne sont pas facilement compris par tous les publics. Les demandes et les formulaires ne répondent pas toujours aux exigences en matière d'accessibilité pour les clients (les gros caractères ou le braille peuvent ne pas être disponibles et les documents ne sont pas rédigés en langage simple). Les formulaires et les modèles de lettre que le Tribunal crée ou utilise doivent être faciles à comprendre et disponibles dans des formats accessibles.

### **Mesures**

- Le Tribunal procédera à un examen de tous les formulaires et lettres dans le but d'en améliorer l'accessibilité et la facilité d'utilisation.
- Les membres du personnel qui participent à la création de la correspondance et des formulaires suivront une formation sur l'accessibilité et le langage simple.

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2024 et continu

**Rôles et responsabilités** : Dirigé par les directions des Services corporatifs et des Opérations du TACRA

## 2.9 Transport

Ni applicable ni pertinent pour les activités du TACRA.

## 3. Consultations

Lors de l'élaboration de son plan, le Tribunal a recueilli les points de vue des personnes en situation de handicap par les moyens suivants :

- Dans le cadre du portefeuille d'ACC, le Tribunal a travaillé avec ACC pour examiner les renseignements recueillis sur chacun des sept secteurs des obstacles décrits en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le Tribunal a ensuite déterminé dans quels cas les obstacles déterminés étaient pertinents ou applicables au Tribunal. Remarques :
  - Le bureau du Tribunal était situé auparavant dans le même environnement bâti qu'ACC; cependant, le Tribunal a maintenant son propre espace autonome qu'il gère avec le soutien des équipes des installations et de la sécurité d'ACC.
  - Les audiences du Tribunal, tenues partout au pays, se tiennent principalement dans des locaux des édifices fédéraux gérés par ACC.
  - Le TACRA utilise la même base de données de gestion des clients et le même logiciel d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) que ceux que le personnel d'ACC.
  - Le Tribunal obtient des services de RH par l'intermédiaire de la division des RH du Ministère, en appliquant les mêmes politiques et pratiques qu'ACC.
- Un représentant du Tribunal a participé à des réunions entre ACC et le Réseau de l'accessibilité qui avaient pour but de discuter des obstacles à l'accessibilité et les membres du réseau ont décrit leurs expériences ou exprimé leurs points de vue concernant ces obstacles.
- Le Tribunal a collaboré avec ACC à la création de questions sur l'accessibilité pour un sondage conçu pour consulter les vétérans par l'intermédiaire de la plateforme *Parlons vétérans*. Les questions utilisées étaient ouvertes et axées sur les types d'obstacles suivants à ACC et au TACRA :
  - Obstacles physiques et/ou architecturaux;
  - Obstacles technologiques;
  - Obstacles à l'information et aux communications;
  - Obstacles comportementaux;
  - Obstacles systémiques.

Le Tribunal a également écouté les commentaires du Bureau de services juridiques des pensions (qui représente plus de 95 % des vétérans qui s'adressent au Tribunal pour faire valoir un recours) au sujet des obstacles et des obstacles potentiels pour ses clients. Les renseignements recueillis lors de ces consultations ont éclairé l'élaboration du présent plan.

## 4. Culture organisationnelle

### Résultat souhaité

Le Tribunal est un lieu de travail entièrement accessible où les membres du personnel obtiennent un soutien pour satisfaire à leurs besoins en matière d'accessibilité (le cas échéant) et possèdent la sensibilisation, l'empathie, les connaissances et les compétences nécessaires pour soutenir les autres personnes qui ont des besoins en matière d'accessibilité.

### Suivi

Les progrès réalisés en vue d'obtenir ce résultat seront mesurés à l'aide de sources de données quantitatives telles que des commentaires et des sondages (par exemple, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux), ainsi que de la rétroaction qualitative du personnel.

### 4.1 Obstacle, changements de culture et adoption de normes d'accessibilité

Il peut souvent être difficile de se concentrer sur les changements organisationnels et culturels plus larges et plus stratégiques qui sont nécessaires lorsque les ressources sont limitées et axées sur les priorités opérationnelles/du mandat au jour le jour.

### Mesures

- Le TACRA désignera un responsable de l'accessibilité pour le Tribunal afin de s'assurer que ce travail important demeure une priorité et que nous pouvons maintenir l'élan en vue de réaliser ces changements positifs.
- Le Tribunal étudiera des idées telles que la création d'une initiative « Adopteurs de l'accessibilité » du TACRA pour reconnaître et célébrer l'effort des employés qui prennent des mesures pour intégrer davantage d'accessibilité dans leur travail quotidien et le lancement d'une initiative des « raconteurs » (pour entendre certaines des expériences vécues/histoires de personnes en situation de handicap).

Remarque : Le travail a déjà commencé sur un certain nombre de fronts à l'appui du changement de culture d'accessibilité du TACRA. Au moment de la publication du présent Plan, les initiatives prises au nom de la culture organisationnelle de l'accessibilité comprennent :

- L'élaboration d'un modèle PowerPoint accessible;
- La promotion des possibilités d'apprentissage sur l'accessibilité offertes par des organisations telles que l'AATIA;
- Promotion d'activités pour célébrer la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) et la Journée internationale des personnes en situation de handicap;
- Améliorer l'accessibilité du site Web du TACRA;

- Encourager les membres du personnel à se familiariser avec le canal MS Teams de l'accessibilité pour tout le personnel du portefeuille d'ACC;
- Participation du TACRA au Réseau de l'accessibilité d'ACC.

**Doit être terminé d'ici à :** Mars 2023 et continu

**Rôles et responsabilités :** Dirigé par l'équipe de la haute direction du TACRA

## 5. Formation

### Résultat souhaité

Une formation à l'accessibilité est offerte régulièrement au personnel.

Les documents de formation créés sont accessibles par défaut.

Les modules d'apprentissage en ligne sont conçus et créés en tenant compte de l'accessibilité afin que tous les membres du personnel du Tribunal puissent participer pleinement et équitablement.

Le matériel de formation du TACRA est disponible sur différents supports de substitution sur demande.

### Suivi

L'Unité du perfectionnement professionnel du TACRA suivra et consignera les progrès en ce qui concerne la formation sur l'accessibilité et les outils du personnel.

### 5.1 Obstacle, favoriser la sensibilisation et la formation pour le personnel

Le personnel manque de sensibilisation et la formation sur les obstacles à l'accessibilité et les considérations pertinentes était auparavant limitée.

### Mesures

- Le Tribunal offrira une formation, des ateliers et des séances d'information sur l'accessibilité et encouragera le personnel à y participer.
- Le Tribunal veillera à ce que son programme d'intégration et tout nouveau matériel de formation élaboré soient accessibles.

**Doit être terminé d'ici à :** Décembre 2023 et continu

**Rôles et responsabilités :** Unité du perfectionnement professionnel du TACRA



## 6. Budget et allocation des ressources

Dans la mesure du possible, les éléments cernés dans le présent Plan sont spécifiques et peuvent faire l'objet de mesures de suivi au cours de la période de trois ans du Plan.

En particulier, pour certains obstacles relevés dans le présent Plan 2022-2025, des mesures peuvent devoir être prises sur une plus longue période pour supprimer entièrement l'obstacle. En conséquence, certaines des mesures incluses dans le présent Plan peuvent être reportées dans les futurs plans d'action en matière d'accessibilité du Tribunal.

Alors que le Tribunal poursuit son cheminement pour devenir un organisme sans obstacle d'ici à 2040, nous veillerons à ce que les mesures conçues pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité soient incluses dans les considérations et processus de planification financière et des activités du Tribunal.

## 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](#)).
- **Mesure d'adaptation** – Ce terme fait référence à la conception et à l'adaptation d'un environnement de travail visant à répondre aux besoins d'un effectif diversifié et à faire ce qui est nécessaire compte tenu de la situation de chaque personne pour éviter la discrimination dans la mesure où aucun préjudice injustifié n'est causé.
- ***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.

- **Handicap** – Déficience notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive 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.
- **Obligation de prendre des mesures d'adaptation** – Les employeurs ont l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés pour éviter la discrimination fondée sur les onze motifs mentionnés à l'[article 2 de la Loi canadienne sur les droits de la personne \(LCDP\)](#). Les employeurs doivent prendre des mesures d'adaptation pour les employés qui appartiennent aux groupes protégés par la LCDP dans la mesure où aucun préjudice injustifié n'est causé (Source : Plan d'action interne sur l'équité en matière d'emploi et la diversité d'ACC 2017-2022).
- **Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada** – Le passeport pour l'accessibilité est un outil qui favorise la collaboration entre les employés et les gestionnaires de la fonction publique. Il leur permet de déterminer et de mettre en œuvre rapidement les dispositifs, les outils et les mesures de soutien qui permettront aux employés de réussir dans leur travail. Le passeport appartient à l'employé et documente les besoins de modification, les solutions possibles, les dispositifs ou les soutiens reçus dans le passé ainsi que les outils d'adaptation que l'employé aimerait emporter avec lui s'il change d'emploi ou d'organisation.
- **Langage simple** – Ce terme fait référence à une écriture claire et directe. Il s'agit d'éviter le vocabulaire obscur et les phrases complexes. Écrire dans un langage simple ne signifie pas simplifier à l'excès ou omettre des renseignements essentiels. L'utilisation d'un langage simple rend les renseignements essentiels accessibles et lisibles pour tous.

## 7.2 Terminologie du TACRA et autres références

Pour de plus amples informations sur le TACRA, veuillez consulter les [Faits en bref](#) sur la [page Web du TACRA](#).

- **Réseau de l'accessibilité** – Le réseau offre la possibilité aux employés en situation de handicap, ainsi qu'à leurs alliés, d'aider à déterminer les obstacles à l'accessibilité au sein du Ministère et de formuler des commentaires sur les plans en cours d'élaboration pour faire en sorte qu'ACC soit plus accessible. Les membres de ce groupe fournissent une rétroaction et des commentaires en fonction de leurs expériences vécues et aident ACC à devenir un ministère plus accessible.
- **Outil des progrès en matière d'accessibilité** – Cet outil, utilisé par la Direction de la gestion des applications, consiste en des méthodes automatisées et manuelles qui servent à faire le suivi des applications dans leur portée, des évaluations de l'accessibilité réalisées sur celles-ci et du statut de la conformité à la norme EN 301 549 de chaque application à mesure que des améliorations sont apportées au fil du temps.

- **Assyst Web** – Un outil en ligne utilisé pour soumettre des demandes/signaler des problèmes de TI.
- **Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)** – Il s’agit d’un système intégré vieillissant qui aide les employés d’ACC à offrir des prestations et des services ministériels.
- **Direction des services corporatifs** – Il s’agit de l’unité du TACRA qui comprend les fonctions du soutien ministériel, telles que la technologie/les systèmes de l’information, l’accès à l’information et la protection des renseignements personnels et la gestion de l’information (AIPRP et GI), les communications, la planification stratégique et les services administratifs.
- **Norme européenne (EN 301 549)** – La norme EN 301 549 est la norme européenne d’accessibilité numérique que le gouvernement du Canada est en train d’adopter pour la TIC. La norme de l’industrie pour l’accessibilité Web est W3C WCAG ([World Wide Web Consortium’s Web Content Accessibility Guidelines](#)). La norme EN 301 549 comprend la norme WCAG plus les normes d’accessibilité pour tous les autres produits numériques, y compris les téléphones cellulaires, les documents électroniques, les logiciels et le matériel.
- **GCcas** – Il s’agit d’un système intégré qui aide les employés d’ACC à offrir des prestations et des services ministériels.
- **Modèle Milieu de travail GC** – Une conception du milieu de travail du gouvernement du Canada qui est fondée sur la prestation d’un environnement de travail moderne et flexible qui peut être adapté aux différents besoins et situations des employés.
- **Parlons vétérans (PV)** – PV est une plateforme de consultation et de participation accessible en ligne lancée en 2021 pour donner aux Canadiens, aux vétérans et à leur famille la possibilité de fournir une rétroaction directe à ACC.
- **Mon dossier ACC** – Cet outil est un portail client accessible au public qui permet aux vétérans de demander des prestations, d’envoyer des messages sécurisés et de faire le suivi de leurs demandes en ligne auprès d’ACC.
- **Sondage de départ sur l’audience de révision** – Un outil de sondage conçu pour recueillir les commentaires des clients du TACRA à la suite d’une audience devant le Tribunal.
- **Statistiques sur l’effectif du TACRA** – Rapports sur le personnel du TACRA

## Annexe 1 : Secteurs consultés pour la conception et la mise en œuvre du programme de recours du TACRA

Le responsable de l'accessibilité du TACRA a consulté plusieurs secteurs au sein du Tribunal pour s'assurer que tous les volets de la conception et de la prestation du programme de recours du TACRA étaient couverts. Voici une liste de ces secteurs ainsi qu'un paragraphe sur leurs responsabilités principales.

- **Services stratégiques et intégrés** – Fournit des services d'analyse/planification stratégique et ministériels pour assurer une prestation de programmes efficace et d'excellente qualité.
- **AIPRP et gestion de l'information** : Aide les demandeurs et le public à répondre à toutes les questions ou demandes qu'ils pourraient avoir au moyen de lignes de demandes de renseignements, d'une correspondance et de courriels. Gère les dossiers électroniques et papier du Tribunal.
- **Services administratifs** : Fournit des services de soutien administratif au Tribunal, y compris la coordination des déplacements, ainsi que la planification et l'établissement de rapports sur les finances et les ressources humaines.
- **Communications** – Favorise la connaissance et la compréhension du programme du Tribunal auprès des publics internes et externes.
- **Services juridiques** – Fournit des conseils, un soutien et des services juridiques indépendants au Tribunal sur des questions de droit et de politique. Les Services juridiques offrent également une formation aux nouveaux commissaires du Tribunal et à tout le personnel sur une base continue et en fonction des besoins.
- **Systèmes** – Soutiennent toutes les activités informatiques et liées aux systèmes au sein du Tribunal. Élaborent le site Web du Tribunal et de nouveaux produits et technologies Web pour rendre les processus d'audience plus efficaces.
- **Opérations et perfectionnement professionnel** –
  - L'équipe des opérations est chargée de la préparation des cas, de l'organisation des audiences, de la formulation des réponses aux demandes de renseignements des clients et du traitement des décisions pour les vétérans.
  - L'unité du perfectionnement professionnel soutient le personnel au moyen des activités de recherche requises ainsi que de la formation et du soutien du personnel.
- **Secrétariat des membres du TACRA**– L'ensemble des membres du Tribunal qui tiennent des audiences dans l'ensemble du pays et rendent des décisions pour les vétérans et les autres personnes servies par le Tribunal.

***Bureau de services juridiques des pensions (BSJP)*** – Le BSJP fournit gratuitement des conseils, de l'aide et une représentation aux personnes qui ne sont pas satisfaites des décisions rendues par ACC concernant leurs demandes d'admissibilité aux prestations d'invalidité ou de tout niveau d'évaluation accordé relativement aux affections pour lesquelles elles ont demandé des prestations. Les avocats-conseils du Bureau se consacrent exclusivement à aider les clients dans le cadre du processus de recours.

## Annexe 2 : Autres ministères et services gouvernementaux

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

***Modèle de maturité et la carte de pointage de la TIC du gouvernement du Canada*** – Le modèle de maturité et la carte de pointage de la TIC du gouvernement du Canada (GC) répertorie huit dimensions qui sont considérées comme nécessaires pour [rendre la technologie de la TIC accessible à tous](#). Il existe cinq niveaux de maturité pour chaque dimension. Le niveau 1 est le niveau initial et le niveau 5 est le niveau d’optimisation. Il existe des éléments de base clés pour chacun de ces niveaux de maturité.

***Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)*** – Ce ministère joue un rôle important dans les opérations quotidiennes du gouvernement du Canada en tant que fournisseur clé de services pour les ministères et organismes fédéraux. SPAC les soutient dans l’atteinte des objectifs de leur mandat en tant qu’acheteur central, autorité linguistique, gestionnaire des biens immobiliers, trésorier, comptable, conseiller en intégrité et administrateur de la paye et des pensions.

***Services partagés Canada (SPC)*** – Ce ministère a été créé en 2011 pour transformer la façon dont le gouvernement gère et sécurise son infrastructure de technologie de l’information (TI). Il offre des services numériques aux organisations du gouvernement du Canada en leur fournissant des services de TI modernes, sécurisés et fiables afin que les organisations fédérales puissent offrir des programmes et des services numériques qui répondent aux besoins des Canadiens.

***Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA)*** – L’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. L’AATIA fournit une expertise en matière de contenu numérique accessible qui fait en sorte que les produits et services du GC soient disponibles pour tous. Elle offre une formation, des outils et des services de test pour aider les ministères à créer un contenu numérique accessible (p. ex., des documents, des présentations et du contenu Web) qui est inclusif de par sa conception.

***Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)*** – Ce secrétariat est le secteur administratif du comité des ministres responsables de la gestion financière du gouvernement fédéral (Conseil du Trésor). C’est un organisme central du gouvernement du Canada. Le rôle du Secrétariat consiste à soutenir le Conseil du Trésor et à conseiller les membres du Conseil du Trésor dans la gestion et l’administration du gouvernement.

***Anciens Combattants Canada (ACC)*** – ACC est un organisme du gouvernement fédéral responsable de la fourniture de pensions, de prestations et de services aux membres et anciens membres canadiens des Forces armées canadiennes (FAC), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et à leur famille.