



Veterans Review and  
Appeal Board Canada

Tribunal des anciens combattants  
(révision et appel) Canada

# Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

---



## Table des matières

1.	Généralités .....	5
1.1	Message d'introduction .....	5
1.2	Coup d'œil sur les progrès .....	6
1.3	Message du président.....	7
1.4	Énoncé sur l'accessibilité .....	8
2.	Processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l'accessibilité	8
2.1	Comment fournir vos commentaires .....	9
2.1.1	Rétroaction pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)...	9
3.	Domaines décrits à l'article 5 de la Loi .....	10
3.1	Emploi.....	10
3.2	Obstacle à l'emploi n° 1 — Embauche inclusive .....	11
3.2.1	Mesures pour l'obstacle à l'emploi n° 1 .....	11
3.2.2	Progrès sur l'obstacle à l'emploi n° 1.....	12
3.3	Obstacle à l'emploi n° 2 — Obtenir des mesures d'adaptation, des outils et des ressources pour les personnes en situation de handicap .....	13
3.3.1	Mesure pour l'obstacle à l'emploi n° 2 .....	14
3.3.2	Progrès sur l'obstacle à l'emploi n° 2.....	14
3.3.3	Obstacle à l'emploi n° 3 — Considérations relatives à la gestion .....	15
3.4	L'environnement bâti.....	16
3.5	Obstacle lié à l'environnement bâti n° 1 — Maintenir et améliorer les normes d'accessibilité.....	16
3.5.1	Mesures pour l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 1.....	17
3.5.2	Progrès sur l'obstacle lié à l'environnement bâti n° 1 .....	17
3.6	Technologies de l'information et des communications (TIC).....	19
3.6.1	Obstacle lié aux TIC n° 1 — Technologies désuètes .....	19
3.6.2	Obstacle lié aux TIC n° 2 — Applications Web .....	20
3.7	Sécurité et opérations informatiques.....	21
3.7.1	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 1 — Logiciel	21
3.7.2	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 2 — Systèmes d'exploitation et appareils mobiles.....	22

3.7.3	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 3 — Processus d'achat de nouveaux logiciels.....	23
3.7.4	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 4 – Formation technique sur les caractéristiques d'accessibilité.....	23
3.7.5	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 5 — Promotion des améliorations de l'accessibilité.....	24
3.7.6	Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 6 — Soutien à domicile .....	25
3.8	Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP). 25	
3.8.1	Obstacle lié à l'AIPRP n° 1 — Logiciel.....	25
3.8.2	Obstacle lié à l'AIPRP n° 2 — Communications écrites.....	26
3.8.3	Sites Web hébergés par le SCT .....	27
3.9	Communications (autre que les TIC).....	27
3.9.1	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 1 — Préoccupations relatives aux communications.....	28
3.9.2	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 2 — Essais par les utilisateurs .....	29
3.9.3	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 3 — Événements. 29	
3.9.4	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 4 — Vidéos.....	30
3.9.5	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 5 — Brochures ....	31
3.10	Acquisition de biens, de services et d'installations.....	31
3.10.1	Obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1 — Approvisionnement et passation de marchés .....	31
3.11	Conception et prestation de programmes et de services .....	32
3.11.1	Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1 — Accessibilité des formulaires, des fiches d'information et des lettres	32
3.11.2	Obstacle lié à la conception et à la prestation des programmes et des services n° 2 — Collecte précoce des besoins de mesures d'adaptation des clients	33
3.11.3	Obstacle lié à la conception et à la prestation des programmes et des services n° 3 — Formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel qui interagissent directement avec les vétérans .....	34
3.12	Transport.....	35
4.	Consultations.....	35
5.	Culture organisationnelle .....	37

5.1	Obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1 — Changements de culture et adoption de normes d’accessibilité .....	38
5.1.1	Mesures pour l’obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1 .....	38
5.1.2	Progrès sur l’obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1.....	38
6.	Formation .....	39
6.1	Obstacle lié à la formation n° 1 — Promouvoir la sensibilisation et la formation des membres et du personnel.....	39
6.1.1	Mesure pour l’obstacle à la formation n° 1.....	40
6.1.2	Progrès sur l’obstacle à la formation n° 1 .....	40
6.2	Obstacle lié à la formation n° 2 — Intégration et formation des nouveaux membres et du personnel .....	40
6.2.1	Mesure pour l’obstacle lié à la formation n° 2 .....	40
6.2.2	Progrès sur l’obstacle lié à la formation n° 2.....	41
7.	Rétroaction .....	41
8.	Ce que nous avons appris .....	41
9.	Glossaire .....	42
10.	Annexe A — Terminologie d’ACC .....	44
11.	Annexe B : Autres ministères et services gouvernementaux.....	47

Remarque : À la date de publication, le Rapport d’étape en matière d’accessibilité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA] de 2024 a été vérifié pour en assurer l’accessibilité. Si vous avez des problèmes avec ce Rapport, veuillez communiquer avec le Tribunal par courriel au [VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca](mailto:VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca), ou par téléphone, par la poste ou de façon anonyme en utilisant les coordonnées fournies aux pages 7 et 8.

# 1. Généralités

## 1.1 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 obstacle d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040.

La Loi exige également que les entités sous réglementation fédérale, y compris le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [le Tribunal ; le TACRA] élaborent un plan d'action en matière d'accessibilité afin de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité de compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

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

Le [Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA 2022-2025](#) (le Plan) définit plusieurs mesures à prendre pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans ces domaines prioritaires et, surtout, définit des mesures supplémentaires pour aider le Tribunal à faire progresser son changement de culture en matière d'accessibilité.

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 (le ministère, ACC) pour les services internes en vertu d'un protocole d'entente (PE). Ce PE décrit l'entente entre les deux organisations concernant leurs ressources communes. Par conséquent, le Tribunal continue de bénéficier directement des efforts d'ACC visant à améliorer l'accessibilité dans de nombreux piliers de l'organisation. Certains des services que le Tribunal reçoit d'ACC en vertu du PE établi comprennent :

- les ressources humaines ;
- les technologies de l'information ;
- l'approvisionnement ;
- les finances ;
- les communications.

Le Tribunal est fier de publier ce Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024, qui souligne nos progrès depuis la publication du Plan 2022-2025 du Tribunal. Ce Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 ne couvre pas l'ensemble de l'année civile 2024, compte tenu du temps nécessaire pour que le Rapport soit approuvé et publié au mois de décembre. Tout progrès réalisé en 2024 qui n'est pas inclus dans le présent Rapport sera traité dans le Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA 2025-2028.

Le Tribunal note également que son Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2024 a été l'occasion d'examiner les engagements pris dans son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, y compris la mise à jour et la précision d'un certain nombre d'obstacles, de mesures de suivi et d'échéanciers.

Grâce aux plans d'action en matière d'accessibilité du TACRA et aux rapports d'étape connexes, le Tribunal vise à créer un environnement où les personnes en situation de handicap peuvent participer pleinement et contribuer, que ce soit lorsqu'elles se présentent au Tribunal pour des décisions, ou à titre de membres ou d'employés du Tribunal. L'édition de juillet 2024 du sondage semestriel du Tribunal a invité le personnel et les membres à indiquer leur niveau de confort à discuter de l'accessibilité au TACRA, ainsi que leur niveau de sensibilisation à l'accessibilité. Les résultats de ce sondage ont fourni une base de référence que le Tribunal peut utiliser pour mesurer les progrès réalisés dans son changement de culture de l'accessibilité maintenant et à l'avenir.

Le TACRA continue de travailler avec diligence pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin que les vétérans et les membres de leur famille puissent participer pleinement à leurs rapports avec le Tribunal, et que les membres du Tribunal et les employés puissent travailler à leur plein potentiel, ce qui se traduira par un service amélioré aux vétérans et aux Canadiens. Le TACRA saisit l'occasion de rendre compte chaque année des progrès réalisés et de renforcer sa 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 Tribunal se tient responsable et répond également à l'[Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion](#) du greffier du Conseil privé.

## 1.2 Coup d'œil sur les progrès

En décembre 2022, le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) a publié son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 qui comprend 59 mesures pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. En 2023 et en 2024, le Tribunal s'est concentré sur les efforts de simplification pour prévenir et éliminer ces obstacles et rend désormais compte de 45 mesures.

Parmi les 45 mesures cernées dans le Rapport d'étape sur l'accessibilité 2024 :

- Huit mesures sont terminées;
- Trois mesures sont en cours;
  - Ces mesures exigent une surveillance constante, notamment l'offre d'un soutien de TI à domicile aux employés. Pour l'instant, cette option n'est pas offerte; toutefois, le Tribunal s'efforce de faire en sorte que les employés se sentent appuyés lorsqu'ils travaillent à partir de la maison.
- La date d'achèvement de 10 mesures a changé et ces dernières sont en cours;
  - Elles accusent des retards en raison de la dépendance sur ACC ou d'autres organisations.
- Des efforts sont actuellement déployés pour 24 mesures et ces dernières sont toutes en cours;
  - Les mesures visées par des efforts en cours se rapportent entre autres à des obstacles liés à la technologie ou à la formation. Le Tribunal cherche continuellement les solutions accessibles les plus à jour dans des domaines qui sont en évolution rapide, comme ceux-ci.
- Les 45 mesures ont une incidence sur la façon dont le Tribunal offre des services aux vétérans et aux membres de leur famille. Le Tribunal est fier de souligner cinq mesures qui ont permis d'éliminer immédiatement les obstacles auxquels sont confrontées les personnes qu'il dessert, dont les suivantes :
  - Réalisation d'un essai par les utilisateurs auprès des personnes en situation de handicap pour son site Web externe;
  - Présentation de cinq vidéos accessibles qui aident les vétérans et les membres de leur famille à se familiariser avec les processus du Tribunal et qui communiquent l'engagement envers les vétérans. Ces vidéos comprennent un sous-titrage codé et un langage simple;
  - Élaboration et publication d'un nouveau dépliant, disponible en version imprimée et numérique. Ce dépliant a été ajouté au site Web du Tribunal et comprend des titres accessibles et du texte de remplacement qui appuie l'utilisation de lecteurs d'écran.

### **1.3 Message du président**

J'ai le plaisir de remettre le deuxième Rapport d'étape annuel du Tribunal sur notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025. Ce Rapport d'étape de 2024 met en lumière le travail accompli au cours de la dernière année, tout en nous rappelant le travail qui reste à accomplir. Le Tribunal poursuit ses efforts pour créer un environnement accessible et inclusif pour le personnel et les membres du TACRA, et

pour s'assurer que chaque vétéran qui se présente devant le Tribunal peut participer pleinement au processus.

Tout au long de la dernière année, le Tribunal a eu l'occasion de consulter les vétérans dans le cadre de deux tables rondes sur l'accessibilité, qui ont été organisées conjointement avec Anciens Combattants Canada. L'information reçue lors de ces séances a été extrêmement précieuse et sera prise en considération alors que nous continuons d'éliminer et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Notre personnel et nos membres élargissent leur sensibilisation et leur compréhension de ce que signifie l'accessibilité et pourquoi elle est importante et s'efforcent de s'assurer que les produits créés par le Tribunal pour des publics internes et externes sont accessibles par défaut et inclusifs dès leur conception. Cela améliorera notre prestation de services aux vétérans et à leurs familles, et améliorera le TACRA en tant que milieu de travail.

Le Tribunal partage la vision d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040 et se réjouit à l'idée de poursuivre le travail alors que nous nous efforçons d'être plus inclusifs pour tous.

Merci,

Christopher J. McNeil, Président

## **1.4 Énoncé sur l'accessibilité**

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) s'engage à fournir des services inclusifs et accessibles en appliquant les principes d'accessibilité 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 recoupent.
- Les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes et des services.

Les objectifs du Tribunal sont 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 Tribunal et à son personnel.

## **2. Processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l'accessibilité**

La Loi et le [Règlement canadien sur l'accessibilité](#) exigent que les entités sous réglementation fédérale, y compris le Tribunal, établissent un processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l'accessibilité.

Les commentaires sur l'accessibilité peuvent inclure vos réflexions sur les sujets suivants :

- la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité du Tribunal ;
- les obstacles à l'accessibilité au Tribunal ;
- les façons de prévenir ou d'éliminer les obstacles à l'accessibilité au Tribunal ;
- les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité ou histoires de réussite liées à l'accessibilité au Tribunal.

Un obstacle à l'accessibilité est tout élément qui empêche une personne en situation de handicap d'être incluse et de participer à tous les domaines de la vie et de la société. Les obstacles empêchent les personnes en situation de handicap de participer de la même façon que les personnes sans incapacité peuvent le faire. Les obstacles à l'accessibilité mentionnés dans la Loi sont de cinq types :

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

## **2.1 Comment fournir vos commentaires**

### **2.1.1 Rétroaction pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Veillez envoyer vos questions ou vos commentaires concernant le Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA, ou l'accessibilité au TACRA en général de l'une des manières suivantes :

#### **2.1.1.1 Courriel**

[VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca](mailto:VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca)

#### **2.1.1.2 Téléphone**

Sans frais :

Anglais : 1-800-450-8006

Français : 1-800-368-0859

ATS : 1-833-998-2060

### 2.1.1.3 Courrier

Directrice générale  
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)  
C. P. 9900  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8V7

### 2.1.1.4 En ligne

Au moyen du [Formulaire de rétroaction anonyme sur le site Web du TACRA](#).

### 2.1.1.5 Autres formats

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

- le Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA ;
- la description par le TACRA de son processus de rétroaction sur l'accessibilité ;
- les rapports d'étape annuels du TACRA sur la mise en œuvre de l'accessibilité du TACRA ;
- le Plan d'action et la façon dont les commentaires sont pris en considération.

Autres formats possibles :

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

## 3. Domaines décrits à l'article 5 de la Loi

### 3.1 Emploi

**Résultats escomptés :**

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap considèrent 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 à leur plein potentiel.

## 3.2 Obstacle à l'emploi n° 1 — Embauche inclusive

- Les personnes en situation de handicap peuvent être sous-représentées dans les processus d'embauche, de nomination intérimaire et de promotion du TACRA. Cela peut être dû à un ou plusieurs des facteurs suivants :
  - 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 s'auto-identifient pas ;
  - le TACRA n'est pas perçu comme étant un lieu de travail accessible et inclusif.

### 3.2.1 Mesures pour l'obstacle à l'emploi n° 1

- Utiliser les 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 d'impartialité et de diversité » dans lequel les membres du comité de sélection peuvent indiquer qu'ils appartiennent à des communautés en quête d'équité.
  - S'il y a lieu, travailler avec ACC pour utiliser le 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'Explication 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 prévues (parmi les conseillers en dotation) afin d'aider les gestionnaires responsables de l'embauche à offrir des mesures d'adaptation appropriées en temps opportun 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 des possibilités d'embauche supplémentaires dans le cadre de programmes comme le [Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap](#), qui a été prolongé de cinq ans.
- Promouvoir 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 de recrutement pour s'assurer qu'il 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 », y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap.
  - Entreprendre un examen du matériel d'intégration pour s'assurer qu'il contienne des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et la façon de les obtenir.
    - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023
    - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
    - ◆ **État d'avancement** : Terminé.

### 3.2.2 Progrès sur l'obstacle à l'emploi n° 1

- Le Tribunal a mis en œuvre le « Formulaire d'attestation d'impartialité et de diversité », qui fournit un engagement envers l'impartialité et une évaluation impartiale, ainsi que la possibilité d'auto-identification volontaire des membres du comité de sélection qui appartiennent à des groupes en quête d'équité. La modernisation du processus de déclaration volontaire devrait être lancée par les organismes centraux d'ici décembre 2024.
- En septembre 2024, le répertoire des noms des membres qualifiés de la communauté en quête d'équité d'ACC qui souhaitent participer aux comités d'évaluation en est à sa dernière étape de création.
- Le Tribunal utilise la formulation de la décision de sélection (FDS), qui guide les gestionnaires dans la description et la documentation de leur décision de sélection lors de la nomination d'un candidat. En exigeant une explication fondée sur des faits des décisions de nomination, le document cherche à tenir les

organisations responsables de s'assurer que la dotation est aussi impartiale que possible.

- Le Tribunal travaille avec ACC pour avoir accès à ses ambassadeurs de l'accessibilité en matière d'évaluation, au besoin, afin d'aider les gestionnaires responsables de l'embauche à offrir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.
- En 2024, ACC a présenté à la direction du TACRA les nombreuses options disponibles pour des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris le recrutement et l'embauche de personnes en situation de handicap.
- Au cours des deux dernières années, le TACRA a embauché une personne dans le cadre du Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap. Ce programme devait prendre fin en mars 2025 ; toutefois, comme il a été prolongé, le TACRA continuera de chercher des occasions d'embaucher dans le cadre de ce programme. Le Tribunal envisagera également d'autres possibilités d'exécuter des processus d'embauche destinés aux personnes en situation de handicap, y compris les sources de talents suivantes :
  - [La Porte virtuelle des talents en situation de handicap](#) ;
  - [Occasion d'emploi pour les étudiants en situation de handicap — fait partie du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant \(PFETE\)](#).
- Les communications de recrutement des employés du TACRA, qui sont élaborées par l'équipe des communications du Tribunal, sont rédigées dans un langage simple, accueillant, accessible et inclusif et en tenant compte de l'ACS Plus.
- En 2024, le Tribunal a pris des mesures pour assurer l'accessibilité de sa présentation sur « Comment présenter une demande dans le cadre d'un processus ».
- Le TACRA a aussi examiné son matériel d'intégration pour s'assurer qu'il contienne des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et comment les obtenir.

### **3.3 Obstacle à l'emploi n° 2 — Obtenir des mesures d'adaptation, des outils et des ressources pour les personnes en situation de handicap**

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.

### 3.3.1 Mesure pour l'obstacle à l'emploi n° 2

- 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 Foire aux questions prévue 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 en vue d'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 les exigences peuvent être réduites au minimum).
- Continuer à tirer parti des ressources telles que l'Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA).
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.3.2 Progrès sur l'obstacle à l'emploi n° 2

- ACC a élaboré des Foires aux questions et des listes de vérification en ce qui concerne l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, c'est-à-dire les ressources dont le Tribunal tire parti.
- Des travaux sont en cours pour mettre en place une unité de gestion de l'incapacité 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 accidents du travail et du retour au travail, au moyen d'une approche de gestion de cas. Grâce à l'unité de gestion de l'incapacité, 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. Le processus de sélection pour constituer une équipe pour cette unité est en cours et sera terminé d'ici décembre 2024.

- En 2024, le Tribunal a adopté le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC. Afin de transmettre de l'information sur le passeport, le personnel du TACRA a été invité à assister à des séances d'information sur les passeports dirigées par ACC en 2024, y compris avec le Réseau d'accessibilité d'ACC et le Réseau des gestionnaires d'ACC. De plus, dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) 2024, le responsable de l'accessibilité du Tribunal a coordonné une séance d'information à l'intention des employés du TACRA au sujet du passeport. La séance a été dirigée par deux membres du Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique du SCT. Le Tribunal a également ajouté une référence au passeport dans les lettres d'offre en 2024, afin d'en faire la promotion auprès du personnel.
- Le Tribunal continue de tirer parti du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC). Par exemple, la liste de vérification de l'intégration du Tribunal a été rédigée selon les principes de l'AATIA.

### 3.3.3 Obstacle à l'emploi n° 3 — Considérations relatives à la gestion

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.

#### 3.3.3.1 Mesures pour l'obstacle à l'emploi n° 3

- 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 s'il y en a.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : juin 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.3.3.2 Progrès sur l'obstacle à l'emploi n° 3

- À compter d'octobre 2024, ACC prévoit élaborer et lancer des séances de formation des 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, notamment ceux du TACRA. 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 obstacle ni préjugés, et dont la conception permettra de garantir leur accessibilité. Cette formation permettra de s'assurer que les gestionnaires réfléchissent 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 ni barrières.

- Les progrès réalisés par le Tribunal pour fournir aux gestionnaires d'embauche une liste de logiciels tiers requis pour les postes, ainsi que des informations sur leur accessibilité, dépendent de la fourniture de ces informations par ACC. À compter d'octobre 2024, ACC participe à un groupe de travail composé de membres du programme AATIA de SPC afin d'élaborer une liste de vérification normalisée pour l'audit des logiciels existants. Lorsqu'ACC aura terminé ce travail, les gestionnaires d'embauche du TACRA mettront en œuvre ces meilleures pratiques.

### **3.4 L'environnement bâti**

#### **Résultat escompté :**

- L'Administration centrale du TACRA et les lieux d'audience partout au pays sont entièrement accessibles.

### **3.5 Obstacle lié à l'environnement bâti n° 1 — Maintenir et améliorer les normes d'accessibilité**

Les répondants à la consultation Parlons vétérans menée à l'automne 2021 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 liés aux sièges, y compris le fait que la disposition des sièges n'est pas flexible et ne permet pas toujours de s'asseoir face à la porte (ce qui est souvent important pour une personne qui souffre d'un TSPT ou d'un autre traumatisme).

Les employés en situation de handicap du portefeuille d’Anciens Combattants Canada (qui comprend le TACRA) ont également mentionné des obstacles physiques ou architecturaux, notamment des sièges inconfortables et des places de stationnement inaccessibles. En outre, 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 (milieu de travail du GC). Plusieurs obstacles dans l’environnement bâti (conception traditionnelle des bureaux) ont été identifiés, notamment :

- 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.

### 3.5.1 Mesures pour l’obstacle lié à l’environnement bâti n° 1

- Continuer de maintenir et d’améliorer l’accessibilité à l’intérieur de son Administration centrale grâce à 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 GC 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 du Tribunal tient compte d’un large éventail de besoins en matière d’accessibilité physique et d’ergonomie ainsi que de la neurodiversité.

- Continuer de surveiller et d’assurer la défense de l’accessibilité en ce qui concerne les lieux d’audience dans toutes les autres régions du Canada.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Équipe de la haute direction du TACRA
  - ◆ **État d’avancement** : En cours.

### 3.5.2 Progrès sur l’obstacle lié à l’environnement bâti n° 1

- En 2023, le Tribunal a lancé son projet de salle d’audience. Dans le cadre de ce projet, le TACRA évalue et cerne les obstacles à l’accessibilité et les améliorations dans les salles d’audience du Tribunal partout au pays.

- Le TACRA a récemment établi un stationnement accessible pour les vétérans au lieu d'audience de son Administration centrale à Charlottetown.
- L'Administration centrale du TACRA dispose d'une toilette accessible et non-générée qui est disponible pour les vétérans et le personnel. Bien que le Tribunal n'exerce pas de surveillance directe des toilettes dans d'autres immeubles où se tiennent des audiences du TACRA, si ces audiences ont lieu dans des édifices fédéraux, conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, devront prendre toutes les mesures nécessaires pour prévenir ou éliminer les obstacles à l'accessibilité qui sont signalés.
- Le Tribunal continue d'offrir aux vétérans le choix d'audiences virtuelles et en personne.
- Le 15 mars 2023, ACC a mis à jour ses lignes directrices relatives à l'ergonomie. Ces lignes directrices sont disponibles pour l'ensemble du portefeuille d'Anciens Combattants Canada, y compris le TACRA, afin d'aider le personnel à se familiariser avec la configuration optimale pour répondre à ses besoins individuels.
- Le Tribunal a établi une bibliothèque de prêt d'équipement ergonomique au bureau qui est à la disposition de tous les membres du personnel et du Tribunal au bureau qui souhaitent l'utiliser.
- Le Tribunal a priorisé et encouragé les évaluations ergonomiques continues et a investi dans l'équipement ergonomique pour le personnel. En 2024, le TACRA a continué d'offrir des évaluations ergonomiques aux membres du personnel pour les aider à s'installer de manière optimale pour les espaces de travail au bureau et à domicile. Comme il est indiqué dans le Rapport d'étape de 2023 du Tribunal, 30 membres du personnel ont fait l'objet d'évaluations ; 4 autres employés ont fait l'objet d'une évaluation ergonomique en 2024.
- Une vérification de l'Administration centrale du TACRA a été effectuée le 22 septembre 2023 et a révélé trois lacunes par rapport aux exigences de la norme B651-18 du Groupe CSA : Conception accessible pour l'environnement bâti, c'est-à-dire :
  - plusieurs portes dépassent la force de poussée/traction maximale ;
  - la signalisation tactile fait défaut dans toutes les installations ;
  - les étagères du placard à manteau sont montées légèrement plus haut que ce que prévoit la norme.

En octobre 2024, le TACRA continue de travailler avec les Biens immobiliers et Services en milieu de travail (BISMT) d'ACC pour régler les problèmes d'accessibilité restants qui ont été cernés, y compris les portes dont la force de poussée/traction dépasse le maximum et la hauteur des étagères du placard à manteau dépassant la norme.

Les BISMT sont responsables de l'environnement bâti d'ACC. Lorsque des obstacles sur les lieux sont signalés à l'équipe de préparation à l'accessibilité d'ACC, les BISMT suivent un processus de saisie de l'information, de mesures, de détails sur les progrès et de résultats. Dans le cadre des activités et des plans habituels, les BISMT travaillent également en étroite collaboration avec SPAC pour assurer la conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à la dernière norme B651-18 du Groupe CSA.

## 3.6 Technologies de l'information et des communications (TIC)

### Résultat escompté :

- 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.

### 3.6.1 Obstacle lié aux TIC n° 1 — Technologies désuètes

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

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

- La fonctionnalité du RPSC est en cours d'amélioration et de transition vers des systèmes de GRC plus modernes, appelés Application des services aux clients (ASC) et GCcas. Conformément à la Politique sur les services et le numérique, l'ASC utilisera une approche axée sur les clients pour garantir l'accessibilité universelle. Tout au long de son développement, chaque fonction de l'ASC fera l'objet d'examen approfondis de l'accessibilité, assurant le respect des lignes directrices et une expérience utilisateur accessible et inclusive. Le travail d'ACC en matière d'accessibilité aura une incidence positive sur les améliorations de l'ASC du TACRA. ACC effectue des vérifications de l'accessibilité des deux nouvelles plateformes par rapport aux exigences [CAN/ASC EN 301 549 : 2024](#) pour les produits et services de technologie de l'information et des communications. Les résultats de la vérification seront remis aux équipes de développement qui élimineront ensuite les obstacles à l'accessibilité cernés. ACC a commencé la vérification de l'accessibilité de l'ASC en 2024 ; les travaux se poursuivront au cours de l'année civile 2025.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : mars 2026
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA

- ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.6.1.2 Progrès sur l'obstacle lié aux TIC n° 1

- En octobre 2024, le développement de l'ASC du Tribunal en était aux premières étapes. Des exemples de tableaux de bord sont en cours de création et des fonctionnalités sont ajoutées pour le traitement de la correspondance.

### 3.6.2 Obstacle lié aux TIC n° 2 — Applications Web

Certaines applications en ligne ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, Mon dossier ACC (MDA) — la plateforme de services en ligne d'ACC, à laquelle le Tribunal accède pour envoyer des lettres et des messages aux vétérans, n'est pas entièrement conforme à la norme européenne harmonisée (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 devient rapidement une norme mondiale reconnue en matière d'accessibilité des TIC.

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

- Les produits numériques existants seront évalués en fonction de la norme EN 301 549.
- À l'avenir, le Tribunal veillera à ce que tous les nouveaux logiciels respectent cette norme avant d'être mis en œuvre.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue. Le TACRA contribuera aux initiatives prévues d'ACC pour moderniser davantage les systèmes.
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.6.2.2 Progrès sur l'obstacle lié aux TIC n° 2

- Le TACRA participe à des initiatives dirigées par ACC pour rendre les applications Web utilisées par le Tribunal (par exemple, MDA) plus accessibles. Par exemple, le Tribunal travaille directement avec l'équipe de MDA d'ACC pour faire des mises à jour liées à l'accessibilité au profit de la clientèle du Tribunal.
- En 2024, le Tribunal a également bénéficié des travaux menés par ACC en 2023 pour lancer une nouvelle conception accessible de MDA en version bêta. Cela a permis d'apporter des améliorations, telles que :
  - Une mise en page moderne et simple qui permet aux vétérans de trouver plus facilement ce qu'ils cherchent ;

- Possibilité de télécharger plusieurs fichiers à la fois ;
- Possibilité de voir l'historique d'une conversation lorsqu'on répond à un message ;
- Possibilité de trier les demandes dans la fonction « Faire le suivi de vos demandes ».

## 3.7 Sécurité et opérations informatiques

### Résultats escomptés :

- Les systèmes de technologie de l'information et de sécurité du TACRA sont entièrement accessibles.

### 3.7.1 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 1 — Logiciel

Certains des logiciels de bureau existants internes d'ACC (et donc du Tribunal) [c'est-à-dire des logiciels fournis par des entreprises fournisseuses tierces] ne sont pas entièrement accessibles. 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. Les logiciels suivants utilisés par les employés du TACRA ne sont pas entièrement accessibles :

- Microsoft 365 ;
- GCdocs ;
- Foxit.

#### 3.7.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 1

- L'unité des systèmes du TACRA demandera le soutien de l'équipe des opérations informatiques d'ACC à toute vérification de l'accessibilité prévue afin de déterminer les correctifs aux logiciels de bureau internes et prendra des mesures au besoin pour effectuer des mises à niveau ou des remplacements.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, SPC, tiers, Direction des services stratégiques et ministériels du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.7.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 1

- En 2024, dans le cadre des travaux en cours pour remplacer GCdocs par Microsoft Sharepoint Online en tant que répertoire ministériel officiel du portefeuille d'ACC, l'accessibilité de Microsoft Sharepoint a été évaluée par

rapport aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et à la Norme européenne harmonisée (EN 301 549) pour l'accessibilité. La date cible pour remplacer entièrement GCdocs par Microsoft Sharepoint au TACRA est février 2025. Le Tribunal travaillera avec l'équipe du projet de migration Sharepoint d'ACC à la mise en œuvre et veillera à ce que l'évaluation de l'accessibilité soit prise en compte.

### 3.7.2 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 2 — 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 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 nécessite un autre processus d'installation ou des outils qui répondent aux besoins de la personne spécifique qui l'utilise.

#### 3.7.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 2

- Participer aux évaluations (par ACC ou SPC) des caractéristiques d'accessibilité supplémentaires du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC qui peuvent être activés.
- Lorsqu'une fonction d'accessibilité est demandée, la TI du TACRA consulte ses collègues de la TI d'ACC afin d'explorer des méthodes sûres et sécuritaires pour activer la fonctionnalité. S'il n'existe pas de méthodes sûres et sécuritaires pour activer la fonction d'accessibilité ; par exemple, si l'activation d'une fonctionnalité nécessite le stockage des données des utilisateurs à l'extérieur des frontières du Canada, d'autres approches sont définies.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, SPC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : Terminé.

#### 3.7.2.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 2

- 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 problèmes de sécurité. Les fonctionnalités d'accessibilité désactivées sur les

appareils mobiles peuvent être activées par une demande adressée à l'équipe du Programme d'accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada.

### 3.7.3 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 3 — Processus d'achat de nouveaux logiciels

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

#### 3.7.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 3

- 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.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, SPC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.7.3.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 3

- À compter d'octobre 2024, ces travaux sont entrepris par ACC en collaboration avec le groupe Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de SPC.

### 3.7.4 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 4 – Formation technique sur les caractéristiques d'accessibilité

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

#### 3.7.4.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 4

- Travailler avec ACC pour utiliser toute formation technique prévue pour les membres et le personnel du TACRA (le cas échéant) concernant les fonctionnalités d'accessibilité des systèmes, applications et appareils pertinents.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.7.4.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 4

- En 2024, le Tribunal a continué de promouvoir la formation sur l'accessibilité offerte par l'intermédiaire de l'EFPC, notamment : « Rendre ses documents accessibles » (numéro de cours – INC1-V46).
- Les membres et le personnel du Tribunal peuvent également accéder à une formation technique sur les caractéristiques d'accessibilité des systèmes, des applications et des appareils du Ministère (et du Tribunal) par l'intermédiaire du portail de formation en TI d'ACC. Ce portail comprend un parcours d'apprentissage sur l'accessibilité pour six logiciels utilisés quotidiennement par le personnel du TACRA : MS Teams, MS Word, MS Outlook, MS Excel, M365 et MS SharePoint.

### 3.7.5 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 5 — 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 aux membres du TACRA et au personnel.

#### 3.7.5.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 5

- 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.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.7.5.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 5

- Le Tribunal continue de travailler avec ACC pour cerner, communiquer et promouvoir l'amélioration de l'accessibilité des systèmes, des applications et des appareils. Toute amélioration apportée aux outils du Tribunal est communiquée par ACC par courriel au personnel d'ACC et du Tribunal, et souvent au moyen de séances Parlons technologie plus détaillées et informatives offertes par ACC. Le Tribunal publie également des communications subséquentes au personnel du TACRA dans le contexte des événements et des activités du Tribunal afin de

s'assurer que le personnel a pris connaissance des améliorations en matière d'accessibilité qui ont été rendues disponibles.

- En 2024, l'équipe des communications du TACRA a élaboré et transmis au personnel et aux membres le premier gabarit PowerPoint accessible du Tribunal.

### 3.7.6 Obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 6 — Soutien à domicile

Pour de nombreuses raisons, telles que les problèmes de capacité et d'emplacement ainsi que 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.

#### 3.7.6.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 6

- Déterminer les options pour fournir un service d'installation à domicile du matériel de TI pour les personnes en situation de handicap.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, SPC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.7.6.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et aux opérations informatiques n° 6

- Le TACRA examinera les options disponibles pour fournir une installation à domicile de l'équipement de TI pour les personnes en situation de handicap, y compris celles qui sont actuellement explorées par ACC et le groupe AATIA de SPC, ce qui permettrait à ACC de sous-traiter ces services à domicile.

## 3.8 Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)

### Résultat escompté :

- Les procédures, demandes et logiciels internes de la gestion de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) du TACRA sont accessibles à l'ensemble des utilisateurs ainsi que des demandeurs.

#### 3.8.1 Obstacle lié à l'AIPRP n° 1 — Logiciel

Le logiciel utilisé par l'unité de l'AIPRP du TACRA — soit le logiciel de traitement des demandes d'AIPRP d'ACC, AccessPro Case Management (APCM) — présente des problèmes d'accessibilité pour les personnes qui les utilisent. De plus, les trousseaux de

réponse fournies sur demande ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité canadiennes. ACC travaille actuellement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) à l'obtention d'un contrat pour un nouveau logiciel de traitement.

### 3.8.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'AIPRP n° 1

- Travailler avec ACC pour mettre en œuvre un nouveau logiciel de traitement accessible aux employés qui l'utilise et fournira des trousseaux de réponse accessibles sur demande. Le Tribunal suivra les directives d'ACC concernant le remplacement et la mise en œuvre du logiciel de traitement de l'AIPRP et s'harmonisera avec le Ministère sur sa solution pour assurer la cohérence avec le soutien des applications.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : février 2025
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.8.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'AIPRP n° 1

- Le Tribunal (TACRA) travaille en étroite collaboration avec la TI d'ACC pour lancer ATIPXpress d'ici janvier 2025 et le rendre pleinement opérationnel d'ici février 2025. Le logiciel améliorera l'accessibilité du processus d'AIPRP pour le personnel et le public canadien en simplifiant l'échange de documents et le traitement des demandes d'AIPRP afin d'assurer des réponses en temps opportun. Le logiciel comprend un outil de collaboration qui permet au personnel du TACRA d'échanger plus facilement des documents avec le bureau de l'AIPRP.

## 3.8.2 Obstacle lié à l'AIPRP n° 2 — Communications écrites

Les communications écrites du TACRA avec les requérants et requérantes d'AIPRP par courriel et/ou lettre ne sont pas entièrement accessibles.

### 3.8.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'AIPRP n° 2

- 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.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : juin 2025
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.8.2.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'AIPRP n° 2

- L'unité de l'AIPRP du TACRA a examiné sa série de modèles de lettres aux requérants et requérantes afin d'obtenir des occasions de clarifier et de simplifier la langue en français et en anglais. Les modèles de lettre ont été mis à jour pour les rendre plus conviviaux pour le personnel, ce qui permet à l'unité de l'AIPRP du TACRA de réagir plus rapidement tout en réduisant les erreurs des utilisateurs et en étant plus accessible. À compter d'octobre 2024, le Tribunal s'assure que les modèles de lettre mis à jour respectent ou dépassent la Norme européenne harmonisée (EN 301 549). Il s'agira notamment de rendre les modèles entièrement accessibles lorsqu'ils sont consultés par le client qui les reçoit.

### 3.8.3 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 :

- Service de demande d'AIPRP en ligne
- Site Web du gouvernement ouvert

#### 3.8.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'AIPRP n° 3

- Participer aux discussions dirigées par le SCT sur les recommandations visant à améliorer l'accessibilité des sites Web, le cas échéant.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : SCT, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : Terminé.

#### 3.8.3.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'AIPRP n° 3

- En 2024, le Tribunal a confirmé que les préoccupations en matière d'accessibilité liées au [gouvernement ouvert](#) ou au [Service de demande d'AIPRP en ligne](#) peuvent être [transmises au SCT](#).

## 3.9 Communications (autre que les TIC)

**Résultats escomptés :**

- Tous les formulaires et modèles de communication du 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, le personnel et les clients du TACRA sont satisfaits de l'accessibilité des communications du Tribunal.

### 3.9.1 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 1 — Préoccupations relatives aux communications

Les répondants à la consultation Parlons vétérans ont fait part des préoccupations suivantes concernant l'accessibilité des communications du Tribunal :

- 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.

#### 3.9.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 1

- S'assurer que tous les modèles de documents de communication du Tribunal passent les contrôles normes d'accessibilité (par exemple, utiliser le vérificateur d'accessibilité Microsoft pour assurer l'accessibilité des modèles créés à l'aide d'applications Microsoft, utiliser la fonction « Vérifier l'accessibilité de la conception » pour assurer l'accessibilité des modèles créés à l'aide de Canva).
- Inclure une formation sur le guide de style de communication d'ACC, le guide de style de contenu Canada.ca, ainsi que sur les offres du programme AATIA de SPC, lors de l'intégration des nouvelles recrues du TACRA.
- Effectuer un examen du contenu Web du TACRA sous l'angle de l'accessibilité et faire des mises à jour au besoin.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.9.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 1

- En 2024, dans le cadre des célébrations de la Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) 2024 du Tribunal, l'équipe des communications du TACRA a fait la promotion de possibilités de formation sur les communications accessibles et le langage clair auprès du personnel.
- En mai 2024, le Tribunal a mis à jour sa ressource « [Un guide des audiences de révision et d'appel](#) », notamment en veillant à ce que le guide soit accessible.

- De plus, en 2024, l'équipe des communications du Tribunal a effectué un examen approfondi du modèle de rapport annuel du TACRA, notamment en s'assurant que le modèle soit accessible.

### 3.9.2 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 2 — Essais par les utilisateurs

Les tests d'utilisation pour le site Web externe du TACRA ne comprennent pas de consultations spécialisées avec les personnes en situation de handicap.

#### 3.9.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 2

- Offrir aux personnes en situation de handicap (par exemple, le Réseau de l'accessibilité d'ACC) la possibilité de participer aux tests d'utilisation du site Web du TACRA.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

#### 3.9.2.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 2

- Depuis octobre 2024, l'unité des systèmes et de la gestion de l'information du Tribunal travaille avec le Réseau de l'accessibilité d'ACC pour évaluer le site Web externe du TACRA afin d'effectuer des tests d'utilisation par les personnes en situation de handicap.

### 3.9.3 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 3 — Événements

Les événements en personne et virtuels ne sont pas toujours exempts d'obstacles.

#### 3.9.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 3

Les événements en personne et virtuels ne sont pas toujours exempts d'obstacles.

- Le TACRA fera la promotion des caractéristiques d'accessibilité disponibles pour améliorer l'accessibilité des événements virtuels (par exemple, sous-titrage codé MS Teams).
- Dans ses communications et ses invitations aux événements du TACRA, le Tribunal donnera aux participants l'occasion d'indiquer tout besoin en matière d'adaptation et s'assurera que les mesures d'adaptation sont en place pour l'événement.

- Le personnel de l'unité des communications du TACRA suivra les normes du Guide de planification des réunions inclusives du gouvernement du Canada et cherchera à déterminer les possibilités de formation propres à l'organisation d'événements accessibles et inclusifs.

### 3.9.3.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 3

- En 2024, l'équipe des communications du TACRA a préparé un message standard à afficher au début des événements virtuels ou hybrides pour s'assurer que le personnel sait que le sous-titrage codé est disponible.
- En novembre 2023, le Tribunal a offert la traduction simultanée lors d'un événement pour le personnel et les membres pendant la Semaine des vétérans. Le Tribunal travaille maintenant en collaboration avec ACC pour déterminer une solution à long terme pour la traduction simultanée.
- En 2024, l'équipe des communications du Tribunal a commencé à consulter régulièrement le Guide de planification de réunions inclusives du gouvernement du Canada afin de rechercher les pratiques exemplaires à incorporer au Tribunal pour s'assurer que les événements organisés, à l'interne et à l'externe, offrent une expérience inclusive et accessible à tous les participants.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.9.4 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 4 — Vidéos

Toutes les vidéos du Tribunal ne sont pas accessibles par défaut.

#### 3.9.4.1 Mesures pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 4

- Produire du nouveau contenu vidéo accessible et veiller à ce que les vidéos futures répondent aux exigences en matière d'accessibilité.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : mars 2023 et de façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : Terminé

#### 3.9.4.2 Progrès sur l'obstacle lié aux communications (autre que les TIC) n° 4

- En novembre 2022, le Tribunal a remanié ses vidéos en veillant à les rendre accessibles (par exemple, pour inclure le sous-titrage codé et le langage clair).

- En mai 2024, le Tribunal a produit deux vidéos supplémentaires. L'une d'entre elles avait pour but de fournir une introduction générale au Tribunal et à ceux que nous servons. L'objectif de la deuxième vidéo était de communiquer l'engagement du Tribunal à améliorer l'accès à la justice pour les vétérans et à rendre des décisions justes et en temps opportun sur les demandes de prestations d'invalidité et les appels. Les deux nouvelles vidéos comprennent le sous-titrage codé et sont rédigées en langage clair, et viennent s'ajouter à l'ensemble des vidéos accessibles du Tribunal. Ces vidéos ont été ajoutées au site Web du Tribunal et le public peut accéder à une transcription complète des vidéos.

### 3.9.5 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 5 — Brochures

Bien que les brochures du TACRA soient disponibles en version papier et PDF, ce dernier peut ne pas être entièrement accessible.

#### 3.9.5.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 5

- Explorer des options de format numérique pour accroître l'accessibilité de ses brochures.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : Terminé.

#### 3.9.5.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) n° 5

- En 2024, le Tribunal a élaboré et publié une nouvelle brochure. Elle est disponible en version imprimée et numérique et a été ajoutée au site Web du TACRA. La nouvelle brochure a été conçue en tenant compte de l'accessibilité, c'est-à-dire des en-têtes accessibles et du texte de remplacement ont été utilisés pour assurer la compatibilité avec les lecteurs d'écran.

## 3.10 Acquisition de biens, de services et d'installations

### Résultat escompté :

- Les biens et services achetés par le Tribunal sont accessibles.

#### 3.10.1 Obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1 — Approvisionnement et passation de marchés

Le personnel du Tribunal peut 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.

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

- Veiller à ce que le personnel des unités de l'administration et de la TI du Tribunal assiste aux séances offertes par l'Approvisionnement d'ACC (offertes deux fois par année) concernant les exigences liées à l'accessibilité dans l'approvisionnement et la passation de marchés.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.10.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'acquisition de biens, de services et d'installations n° 1

- Le personnel de l'unité d'administration et de la TI du Tribunal a assisté à la séance de septembre 2024.

## 3.11 Conception et prestation de programmes et de services

### Résultat escompté :

- 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.

### 3.11.1 Obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1 — Accessibilité des formulaires, des fiches d'information et des lettres

Certains des formulaires, fiches d'information et lettres du Tribunal ne sont pas entièrement accessibles.

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

- S'assurer que tous les communiqués standards destinés aux clients (fiches d'information et lettres) sont conformes aux normes d'accessibilité.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023 et de façon continue

- ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
- ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.11.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 1

- Le TACRA continue de tirer parti de Mon dossier ACC comme outil permettant aux clients de soumettre de la documentation. En 2024, 11 formulaires destinés aux clients ont été priorisés pour être remplissables et compatibles avec Mon dossier ACC afin que les vétérans et leurs familles puissent accéder aux formulaires, les remplir et les soumettre directement par l'intermédiaire de Mon dossier ACC.

### 3.11.2 Obstacle lié à la conception et à la prestation des programmes et des services n° 2 — Collecte précoce des besoins de mesures d'adaptation des clients

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 (LRC) 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.

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

- Consulter le BSJP et la LRC sur la meilleure façon de déterminer quand un client a des besoins en matière d'accessibilité avant une audience.
- Pour les clients qui s'autoreprésentent ou qui sont représentés par un avocat du secteur privé, élaborer un processus pour communiquer directement avec eux au sujet de leurs exigences en matière d'accessibilité.
- Au besoin, modifier les méthodes d'audience pour s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des vétérans et de leurs familles sont satisfaits.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.11.2 Progrès sur l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 2

- En 2024, le Tribunal a travaillé avec le BSJP et la LRC pour établir un processus visant à communiquer les besoins d'adaptation d'un client avant son audience de révision.

### 3.11.3 Obstacle lié à la conception et à la prestation des programmes et des services n° 3 — Formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel qui interagissent directement avec les vétérans

Les membres et le 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. Cette démarche comprend :

- le personnel qui répond aux demandes de renseignements des clients par téléphone, par l'intermédiaire de Mon dossier ACC ou par courriel ;
- le Corps canadien des commissionnaires qui est chargé d'accueillir, d'escorter et de soutenir les vétérans lors de leur audience en personne ;
- le personnel qui appuie les audiences à l'Administration centrale du TACRA ;
- les membres qui organisent des audiences.

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

- Explorer la possibilité de former les membres du Tribunal et/ou le personnel et/ou les personnes qui interagissent avec les vétérans en situation de handicap afin de s'assurer qu'ils sont équipés pour le faire en tenant compte des considérations d'accessibilité, notamment :
  - en envisageant une formation supplémentaire pour les membres du Tribunal à inclure dans l'intégration ;
  - en examinant et en confirmant l'efficacité des cours obligatoires actuels à l'intention du personnel ;
  - en incluant du contenu sur l'accessibilité dans le cadre de la séance d'intégration du Corps canadien des commissionnaires du TACRA (offerte deux fois par année).
    - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023 et de façon continue
    - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA et Secrétariat des membres du TACRA
    - ◆ **État d'avancement** : En cours.

### 3.11.3.2 Progrès sur l'obstacle lié à la conception et à la prestation de programmes et de services n° 3

- En octobre 2024, l'unité du perfectionnement professionnel et de la formation du Tribunal exécute un examen approfondi de la liste de formation obligatoire pour les membres et le personnel. Une fois cet examen terminé, les membres et le personnel seront mieux équipés pour interagir avec les vétérans qui ont besoin de considérations en matière d'accessibilité.
- Le Manuel des commissionnaires stipule que les commissionnaires seront sensibles aux besoins des clients demandeurs d'une audience en personne, car ils peuvent souffrir de blessures physiques ou mentales graves.

## 3.12 Transport

Après avoir examiné attentivement l'ensemble de ses politiques, pratiques, programmes et services, le TACRA a déterminé qu'il n'y a aucun obstacle dans le domaine des transports pour le moment.

## 4. Consultations

Le Tribunal a obtenu les points de vue des personnes en situation de handicap dans le cadre de l'élaboration du présent Rapport d'étape en consultation interne avec le Réseau de l'accessibilité d'ACC, et en consultation externe avec les vétérans.

### Consultation interne

Une version préliminaire du rapport a été distribuée à tous les membres du Réseau de l'accessibilité pour qu'ils nous fassent part de leurs commentaires avant la réunion du Réseau d'octobre 2024. La possibilité de communiquer avec le Tribunal par courriel ou par téléphone pour discuter du Rapport a également été offerte.

Les membres du Réseau ont noté ce qui suit :

- Il s'agit d'un document complet qui semble bien pensé.
- Le Tribunal pourrait prendre note de la formation qui vise précisément à former les gestionnaires sur la façon de bien aider et de respecter les personnes ayant besoin de mesures d'adaptation pour travailler.
- Le Tribunal pourrait prendre note du processus que les membres et le personnel doivent suivre s'ils sentent qu'ils n'ont pas les mesures d'adaptation nécessaires dans leur travail.
  - Le Tribunal suit le même processus qu'ACC et continuera de surveiller les changements apportés à ce processus pour s'assurer que le personnel et

les membres se sentent soutenus dans leurs besoins en matière d'adaptation.

- Le Tribunal pourrait fournir des renseignements supplémentaires sur les toilettes non-genrées. Ces renseignements parlent de toilettes accessibles, mais pas neutres sur le plan du genre.
  - Le Tribunal a précisé dans le présent Rapport d'étape que l'emplacement de son Administration centrale offre des toilettes accessibles et non-genrées qui sont à la disposition des membres, du personnel et des vétérans.
- Le Tribunal pourrait en faire plus pour décrire comment les Services en milieu de travail des biens immobiliers d'ACC veillent à ce que les changements apportés à l'environnement bâti respectent les normes d'accessibilité.
  - Dans le présent Rapport d'étape, le Tribunal a décrit comment, dans le cadre des activités et des plans habituels, les Services en milieu de travail des biens immobiliers travaillent également en étroite collaboration avec SPAC pour assurer la conformité à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et à la plus récente norme B651-18 du Groupe CSA.

Tous les commentaires reçus ont été pris en compte et soit intégrés dans le présent Rapport, soit conservés pour un examen ultérieur. Le Tribunal a hâte de poursuivre son travail avec le Réseau de l'accessibilité pour déterminer les obstacles et les occasions d'amélioration, tout cela dans le cadre de son parcours pour devenir une organisation plus confiante en matière d'accessibilité.

### **Consultation externe**

En avril 2024, le Tribunal a consulté 10 membres des groupes consultatifs ministériels dans le cadre d'une table ronde tenue en collaboration avec Anciens Combattants Canada. La table ronde a été une occasion importante d'obtenir les commentaires des vétérans sur la langue et le format des plans d'action en matière d'accessibilité et des Rapports d'étape sur l'accessibilité d'ACC et du Tribunal. Plus précisément, la table ronde a permis à ACC et au TACRA de consulter les vétérans au sujet des obstacles à l'accessibilité qu'ils pourraient rencontrer et des solutions qu'ils pourraient proposer, ainsi qu'en ce qui concerne le format et la langue des rapports.

Les participants ont fourni de précieux commentaires sur le Plan d'action pour l'accessibilité 2022-2025 du Tribunal et sur son Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2023 :

- Expérience des vétérans

- Bien qu'ACC et le TACRA se soient efforcés de se renseigner sur l'expérience des vétérans, ceux-ci peuvent encore craindre d'être confrontés à des préjugés, entre autres.
  - Lors des conversations individuelles, les vétérans peuvent être en détresse, et le ton utilisé par l'une ou l'autre des parties peut avoir une incidence sur la façon dont la conversation avance.
  - Les plans pour l'accessibilité et les Rapports d'étape en matière d'accessibilité d'ACC et du TACRA s'adressent davantage aux employés qu'aux intervenants externes ; par conséquent, il y a des aspects qui n'évoquent rien pour les vétérans.
- Mise en forme
    - Le Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2023 du TACRA en format PDF est très facile à lire : il s'agit de quelque chose à prendre en compte pour la mise en forme des futurs plans d'action pour l'accessibilité et des Rapports d'étape en matière d'accessibilité.
    - La mise en forme des plans d'action pour l'accessibilité et des Rapports d'étape en matière d'accessibilité d'ACC et du TACRA pourrait bénéficier de l'ajout d'un plus grand nombre d'hyperliens.
    - Dans les plans d'action pour l'accessibilité et les Rapports d'étape en matière d'accessibilité d'ACC et du TACRA, les rubriques clés devraient être reliées à la bonne zone du rapport afin que les lecteurs n'aient pas besoin de faire défiler le document autant.

En réponse à ces précieux commentaires des participants à la table ronde, le Tribunal étudie les possibilités d'amélioration. Par exemple, le Tribunal envisage des moyens de mieux signaler aux vétérans que quand ils entrent dans un bureau du TACRA, ils entrent dans un environnement sûr et accueillant. Le personnel et les membres du Tribunal continueront également de veiller à ce que les communications avec les vétérans soient accessibles et empreintes de compassion. Le Tribunal cherche des moyens de collaborer avec ACC pour la mise en forme de ses plans d'action pour l'accessibilité et de ses Rapports d'étape en matière d'accessibilité dans le but d'assurer une plus grande uniformité, et il utilisera un langage plus simple dans ces documents afin que les obstacles à l'accessibilité et les mesures mentionnées soient plus faciles à comprendre.

## 5. Culture organisationnelle

Le Tribunal est un lieu de travail entièrement accessible où les membres et le personnel obtiennent un soutien pour satisfaire à leurs besoins en matière d'accessibilité 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.

## 5.1 Obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1 — Changements de culture et adoption de normes d'accessibilité

### 5.1.1 Mesures pour l'obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1

- Désigner un responsable de l'accessibilité pour le Tribunal afin de s'assurer que ce travail important demeure une priorité et qu'il peut maintenir l'élan en vue de réaliser ces changements positifs.
- Étudier des idées telles que la création d'une initiative « Adopteurs de l'accessibilité » du TACRA pour reconnaître et célébrer l'effort des membres du personnel qui prennent des mesures pour intégrer davantage l'accessibilité dans leur travail quotidien et le lancement d'une initiative de « raconteurs » pour entendre certaines des expériences vécues/histoires de personnes en situation de handicap.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures d'ici** : 2024 et de façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Équipe de la haute direction du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours

### 5.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la culture organisationnelle n° 1

- En janvier 2024, le Tribunal a désigné un responsable de l'accessibilité pour orienter l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action pour l'accessibilité et des Rapports d'étape en matière d'accessibilité du TACRA.
- Le responsable de l'accessibilité a participé à la Semaine nationale de l'accessibilité de 2024 du Réseau de l'accessibilité d'ACC pour contribuer à la coordination d'une discussion de groupe à l'échelle du portefeuille, « Favoriser la culture de l'accessibilité ». L'activité virtuelle a eu lieu le 30 mai 2024. De nombreux membres du personnel du TACRA étaient présents et ont écouté leurs collègues faire part de leur expérience vécue avec le handicap.
- Dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité de 2024, le responsable de l'accessibilité du Tribunal a coordonné une séance d'information à l'intention des employés du TACRA concernant le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada. La séance a été dirigée par deux membres du Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique du SCT.
- L'édition de juillet 2024 du sondage semestriel du Tribunal a invité le personnel et les membres à indiquer leur niveau d'aisance à discuter de l'accessibilité au TACRA, ainsi que leur niveau de sensibilisation à l'accessibilité. Les résultats de ce sondage ont fourni une base de référence que le Tribunal peut utiliser pour mesurer les progrès réalisés dans son changement de culture de l'accessibilité

maintenant et à l'avenir. 53 membres du personnel (sur 131 possibles) ont répondu au sondage. Parmi ceux qui ont répondu :

- 73 % estiment avoir une bonne ou une très bonne compréhension de ce que signifie l'accessibilité au gouvernement fédéral.
- 74 % sont d'accord ou tout à fait d'accord pour dire qu'ils sont à l'aise de parler avec les gens de notre organisation des questions liées à l'accessibilité.
- 89 % ont assisté à une activité, à une formation ou à un webinaire d'ACC, du TACRA ou du gouvernement du Canada concernant l'accessibilité.

Le Tribunal utilise les résultats du sondage semestriel sur l'accessibilité pour améliorer la sensibilisation et la compréhension de l'accessibilité en :

- continuant de fournir de l'information et de la formation pour s'assurer que le personnel et les membres sont informés des pratiques exemplaires et peuvent participer activement aux efforts en matière d'accessibilité ;
- encourageant les gestionnaires à intégrer l'accessibilité aux réunions d'équipe et à mettre en évidence les caractéristiques d'accessibilité utilisées dans les réunions et les présentations.

De plus, dans le but de répondre aux besoins du personnel et des membres, le Tribunal continue de surveiller et d'adapter les communications et la formation liées à l'accessibilité.

Le Tribunal utilisera également les résultats du sondage semestriel pour orienter l'élaboration de son prochain plan d'action triennal pour l'accessibilité (2025-2028).

## 6. Formation

### Résultat escompté :

- Une formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel (y compris les gestionnaires) est offerte régulièrement. 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 et le personnel du Tribunal puissent participer pleinement et équitablement. Le matériel de formation du TACRA est disponible dans d'autres formats sur demande.

### 6.1 Obstacle lié à la formation n° 1 — Promouvoir la sensibilisation et la formation des membres et du personnel

Bien que la formation obligatoire du Tribunal comprenne deux cours liés à l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada (Introduction à l'analyse comparative entre

les sexes plus (ACS Plus) et Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail), ainsi qu'un cours sur les traumatismes indirects, les membres du Tribunal et le personnel (y compris les gestionnaires) peuvent manquer de sensibilisation et bénéficier d'une formation supplémentaire.

### 6.1.1 Mesure pour l'obstacle à la formation n° 1

- Le Tribunal proposera aux membres, au personnel et aux gestionnaires de participer à une formation, à des ateliers et à des séances d'information sur l'accessibilité, y compris le cours de l'École de la fonction publique du Canada intitulé Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité (INC115) et les encouragera à y participer.
- La formation obligatoire des gestionnaires et des superviseurs du Tribunal comprendra le cours de l'École de la fonction publique du Canada intitulé Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail (INC120).
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : De façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA
  - ◆ **État d'avancement** : En cours

### 6.1.2 Progrès sur l'obstacle à la formation n° 1

- Selon le sondage semestriel sur l'accessibilité de 2024 du Tribunal, 89 % du personnel a assisté à des activités, à de la formation ou à des webinaires relatifs à l'accessibilité au cours de la dernière année. Le personnel peut trouver des possibilités d'apprentissage par l'intermédiaire de l'École de la fonction publique du Canada ou répondre aux invitations reçues par communication interne.

## 6.2 Obstacle lié à la formation n° 2 — Intégration et formation des nouveaux membres et du personnel

### 6.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la formation n° 2

- Veiller à ce que le programme d'intégration et tout nouveau matériel de formation élaboré soient accessibles. Il s'agit d'inviter les participants à l'intégration d'indiquer leurs besoins en matière d'accessibilité, ainsi qu'à fournir des commentaires sur toute expérience d'obstacles à l'accessibilité rencontrés au cours de l'intégration ou d'une autre formation.
  - ◆ **Achèvement de toutes les mesures d'ici** : décembre 2023 et de façon continue
  - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA

- ◆ **État d'avancement** : En cours

## 6.2.2 Progrès sur l'obstacle lié à la formation n° 2

- En 2024, dans ses communications et ses invitations aux occasions de formation du TACRA, le Tribunal donne aux participants l'occasion d'indiquer tout besoin en matière d'adaptation et s'assure que les mesures d'adaptation sont en place pour la formation.

## 7. Rétroaction

Parallèlement à la publication de son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, en décembre 2022, le Tribunal a créé et publié trois mécanismes par lesquels les membres et le personnel, et/ou les membres du public peuvent faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité par courrier, courriel et téléphone.

En 2023, le Tribunal a lancé son [formulaire anonyme de rétroaction en ligne sur l'accessibilité](#).

Au moment de la publication du présent Rapport d'étape, le Tribunal n'avait reçu aucune rétroaction sur l'accessibilité par ces canaux.

## 8. Ce que nous avons appris

Le Tribunal continue de progresser dans son engagement à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Nous sommes heureux de constater les progrès réalisés en vue d'éliminer les obstacles à l'interne pour notre personnel et nos membres, ainsi que pour les vétérans et les familles que nous servons.

L'année 2024 a également renforcé l'importance de continuer à mettre en pratique le principe « Rien à propos de nous sans nous ». Les résultats du sondage semestriel du Tribunal mené en 2024 ont été encourageants : le personnel et les membres du Tribunal ont indiqué un niveau élevé d'aisance à discuter de leurs besoins en matière d'accessibilité. Bon nombre d'entre eux ont également indiqué qu'ils avaient participé à des possibilités d'apprentissage liées à l'accessibilité proposées en 2024. De plus, la table ronde sur l'accessibilité de 2024 avec les vétérans a donné l'occasion d'entendre directement, et de première main, de ceux que le Tribunal sert en ce qui concerne son Plan d'action pour l'accessibilité 2022-2025 et son Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2023. Ces consultations continueront de fournir une base solide pour le travail continu du TACRA visant à s'assurer que le personnel et les membres se sentent soutenus dans leurs propres besoins en matière d'accessibilité et qu'ils peuvent soutenir en toute confiance les vétérans et leur famille qui ont besoin d'aide.

## 9. 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](#).

**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 : [Disabilities, Opportunities, Internetworking, AMD Technology](#), en anglais seulement).

**Confiance en matière d'accessibilité** : Le personnel d'ACC comprend la signification de l'accessibilité et les raisons pour lesquelles elle est importante et est en mesure de faire du Ministère un fournisseur de services et un employeur plus accessible et inclusif.

**Réseau de l'accessibilité** : Le Réseau permet aux membres du personnel 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 plus confiant en matière d'accessibilité.

**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.

**Obstacle** : Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10](#)).

**Handicap** : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction

avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10](#)).

**Obligation de prendre des mesures d'adaptation** : Les employeurs doivent prendre des mesures d'adaptation pour le personnel en vue d'éviter la discrimination fondée sur les onze motifs indiqués dans 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 d'ACC sur l'équité en matière d'emploi et la diversité 2017-2022).

**Équité en matière d'emploi** : La [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#) fixe les exigences pour les employeurs canadiens, privés et publics, d'augmenter de façon proactive la représentation des quatre groupes désignés : femmes, personnes en situation de handicap, Autochtones et minorités visibles. (Source : Plan d'action interne d'ACC pour l'équité en matière d'emploi et sur la diversité 2017-2022).

**Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus)** : Outil analytique qui sert à évaluer l'expérience que des groupes de femmes, d'hommes et de personnes de diverses identités de genre peuvent avoir face à des politiques, des programmes et des initiatives. Le terme « plus » dans l'ACS Plus signifie que l'analyse va au-delà des différences biologiques (le sexe) et socioculturelles (le genre). L'ACS Plus prend également en compte de nombreux autres facteurs identitaires, comme la race, l'ethnicité, la religion, l'âge et le handicap mental ou physique. En intégrant l'ACS Plus dans les politiques, la planification et les opérations d'ACC, ce dernier comprendra mieux l'incidence des activités sur les vétérans, les membres des Forces armées canadiennes et de la GRC, les membres de leur famille et les employés d'ACC.

**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 le personnel et les gestionnaires de la fonction publique. Il leur permettra 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 la personne employée et documente les besoins de modification, les solutions, les dispositifs ou le soutien possibles reçus dans le passé ainsi que les outils d'adaptation qu'elle aimerait emporter avec elle en cas de changement 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. La rédaction 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.

**Lecteur d'écran** : Un lecteur d'écran est une application logicielle qui permet aux personnes ayant une déficience visuelle grave d'utiliser un ordinateur. (Source :

[Accessibility for Ontarians with Disabilities Act](#)— loi sur l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap de l’Ontario, en anglais seulement).

**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](#)).

## 10. Annexe A — Terminologie d’ACC

Pour en savoir plus sur la terminologie d’ACC, veuillez consulter les pages [Organisation](#) et [Ressources](#) ainsi que le site Web d’[Anciens Combattants Canada](#).

**Outil de 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.

**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, en fonction de la collecte et de l’analyse neutre d’éléments de preuve. L’évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l’innovation et la reddition de comptes.

**Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel** : Situé dans le nord de la France, ce monument commémoratif est un symbole de souvenir important et un hommage durable à tous les Terre-Neuviens qui ont servi durant la Première Guerre mondiale. Un grand caribou en bronze — l’emblème du Régiment royal de Terre-Neuve — constitue le cœur du monument commémoratif.

**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 toute évaluation accordée aux affections faisant l’objet de la demande. Les avocats du Bureau se consacrent exclusivement à aider les clients dans le processus de recours.

**Mémorial national du Canada à Vimy** : Ce monument commémoratif rend hommage à l'ensemble des Canadiens qui ont servi durant la Première Guerre mondiale. Il porte les noms de ceux qui sont morts en France sans sépulture connue et est situé sur le site de la victoire du Canada lors de la bataille de la crête de Vimy, dans le nord de la France.

**Secteur de la dirigeante principale des finances et services ministériels (SDPFMSM)** : Ce Secteur est chargé d'aider ACC à répondre aux exigences du gouvernement du Canada dans des domaines tels que la gestion financière, les rapports ministériels et les principales responsabilités. Le Secteur fournit également des services ministériels internes, notamment les ressources humaines, les finances et les technologies de l'information, la gestion de l'information, la sécurité et l'administration, l'approvisionnement et la passation de marchés, la planification intégrée et les activités liées à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

**Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)** : Il s'agit d'un système intégré vieillissant qui aide les employés d'ACC à fournir les avantages et services du Ministère.

**Commémoration et Affaires publiques** : Ce Secteur est chargé de commémorer les réalisations et les sacrifices de ceux qui ont servi et continuent de servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Elle se mobilise aussi de façon notable auprès des intervenants et fournit des services et des produits de communication accessibles, en temps opportun, précis, clairs et objectifs aux vétérans, à leur famille ainsi qu'aux Canadiens dans les deux langues officielles.

**Programme de partenariat pour la commémoration (PPC)** : Ce programme finance les organisations qui entreprennent des initiatives de commémoration qui honorent ceux qui ont servi le Canada et gardent vivant le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices pour tous les Canadiens.

**Secrétariat ministériel** : Cette direction générale soutient la ministre des Anciens Combattants, le Cabinet de la ministre des Anciens Combattants et la haute direction du Ministère en coordonnant les comptes rendus ministériels, en surveillant et en soutenant les comités de gouvernance ministériels, les activités du Parlement et du Cabinet, ainsi qu'en gérant la correspondance ministérielle et l'Unité des relations avec les clients.

**Opérations européennes** : Cette direction générale agit en tant que chef de file, intendant et catalyseur du souvenir à l'étranger. Son mandat vise à représenter Anciens Combattants Canada en Europe dans toutes les affaires qui touchent à la commémoration des Canadiens à la guerre et à la contribution des Forces armées canadiennes en temps de paix et de conflit.

**Norme européenne (EN 301 549)** : La norme EN 301 549 est la norme européenne portant sur l'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada est en train d'adopter pour les TIC. La norme de l'industrie pour l'accessibilité Web est WCAG de

W3C ([Règles pour l'accessibilité des contenus Web de World Wide Web 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.

**[Aide pour les funérailles et l'inhumation](#)** : Ce programme est administré par le Fonds du souvenir au nom d'ACC qui fournit des prestations en matière de funérailles, d'inhumation et de marquage des tombes aux vétérans canadiens et alliés admissibles.

**GCcas** : Il s'agit d'un système intégré qui aide les employés d'ACC à fournir les avantages et services du Ministère.

**[Fonds du souvenir](#)** : Ce fonds est un organisme à but non lucratif qui travaille en vue de s'assurer qu'aucun vétéran ne soit privé de funérailles et d'une inhumation dans la dignité, ainsi que d'une pierre tombale militaire, en raison de fonds insuffisants au moment de son décès.

**[Parlons vétérans](#)** : Parlons vétérans est une plateforme de consultation et de participation accessible en ligne lancée en 2021 pour donner aux Canadiens, aux vétérans ainsi qu'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 avantages, d'envoyer des messages sécurisés et d'effectuer le suivi de leurs demandes en ligne auprès d'ACC.

**[Bureau de l'ombud des vétérans \(BOV\)](#)** : Ce bureau veille à ce que les vétérans ainsi que 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.

**Prestation de services** : Ce Secteur est chargé de fournir des avantages et services et de fournir un soutien social et économique répondant aux besoins des vétérans, de nos autres clients et des membres de leur famille.

**Politiques stratégiques, planification et rendement** : Ce Secteur est responsable de s'assurer que les programmes et politiques d'ACC demeurent pertinents et répondent aux besoins actuels et futurs de nos clients. Elle établit également des partenariats stratégiques à l'appui de l'élaboration de programmes et de politiques.

**[Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\) \[TACRA\]](#)** : Le Tribunal offre une voie indépendante de révision et d'appel des décisions relatives aux prestations d'invalidité rendues par ACC. Si un client décide d'interjeter appel d'une décision d'ACC relative aux prestations d'invalidité, il peut choisir de demander à un avocat du BSJP de présenter son cas.

**Axé sur les vétérans** : Les vétérans figurent au cœur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Être axé sur les vétérans signifie que nous sommes proactifs, attentifs et compatissants à leurs besoins ainsi qu'à ceux

de leur famille, et que nous veillons à leur offrir tous les avantages et services dont ils ont droit. Nous allons continuer à simplifier nos processus afin de les rendre plus faciles à suivre.

## 11. Annexe B : Autres ministères et services gouvernementaux

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

**Modèle de maturité et carte de pointage des TIC du gouvernement du Canada** : Le modèle de maturité et la carte de pointage des TIC du gouvernement du Canada (GC) répertorient huit dimensions qui sont considérées comme nécessaires pour [rendre les TIC accessibles 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 fournit des services numériques aux organisations du gouvernement du Canada, fournissant des services de TI modernes, sécurisés et fiables afin que les organisations fédérales puissent proposer des programmes et des services numériques qui répondent aux besoins des Canadiens.

**[Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée \(AATIA\)](#)** : Le programme AATIA est un programme de Services partagés Canada qui fournit des services et des solutions afin d'aider la fonction publique à desservir l'ensemble des Canadiens, y compris les personnes en situation de handicap. Ce programme offre une expertise en contenu numérique accessible en s'assurant que les produits et services du gouvernement du Canada sont disponibles pour toute personne. Il propose des formations, des outils et des services d'essai pour aider les ministères à créer du contenu numérique accessible (c'est-à-dire des documents, des présentations et du contenu Web) qui est inclusif dès sa conception.

**[Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada \(SCT\)](#)** : Ce secrétariat est l'organe administratif du comité de ministres responsable de la gestion financière du gouvernement fédéral (le 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 prodiguer des conseils aux membres du Conseil du Trésor dans la gestion et l'administration du gouvernement.

**Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC)** : FEGC est le ministère fédéral responsable de faire progresser l'égalité des genres, notamment en ce qui concerne le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité et l'expression de genre par l'inclusion de personnes tous genres confondus, y compris des femmes, dans la vie économique, sociale et politique du Canada.