

# Anciens Combattants Canada – Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025

ISSN 2817-0504  
VI-16F-PDF



# Anciens Combattants Canada – Plan d’action en matière d’accessibilité 2022-2025

**Remarque :** À la date de publication, l’accessibilité du présent plan a été vérifiée. Vous pouvez contacter l’auteur si le présent plan vous pose des difficultés.

## Table des matières

Table des matières.....	1
1 Renseignement généraux.....	5
1.1 Processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l’accessibilité .....	5
1.2 Message d’introduction.....	7
1.3 Message du sous-ministre.....	9
1.4 Message du Réseau de l’accessibilité .....	11
1.5 Déclaration d’accessibilité.....	11
2 Éléments décrits à l’article 5 de la Loi .....	11
2.1 Emploi .....	11
Résultats escomptés .....	11
Suivi.....	12
2.1.1 Obstacle à l’emploi #1.....	12
Mesure pour l’obstacle à l’emploi #1 .....	12
Mesure pour l’obstacle à l’emploi #1 .....	13
Mesure pour l’obstacle à l’emploi #1 .....	13
2.1.2 Obstacle à l’emploi #2.....	13
Mesure pour l’obstacle à l’emploi #2 .....	14
2.1.3 Obstacle à l’emploi #3.....	15
Mesure pour l’obstacle à l’emploi #3 .....	15
2.2 Environnement bâti.....	15
Résultat escompté .....	15
Suivi.....	15

## Mises à jour 2023

2.2.1	Obstacle de l'environnement bâti #1.....	15
	Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #1 .....	15
2.2.2	Obstacle de l'environnement bâti #2.....	16
	Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #2 .....	16
2.2.3	Obstacle de l'environnement bâti #3.....	16
	Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #3 .....	16
2.2.4	Obstacle de l'environnement bâti #4.....	16
	Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #4 .....	16
2.2.5	Obstacle de l'environnement bâti #5.....	17
	Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #5 .....	17
2.3	Technologies de l'information et des communications (TIC).....	17
	Résultat escompté .....	17
	Suivi.....	17
2.3.1	Obstacle des TIC #1.....	17
	Mesure pour l'obstacle des TIC #1 .....	18
	Mesure pour l'obstacle des TIC #1 .....	18
2.3.2	Obstacle des TIC #2.....	18
	Mesure pour l'obstacle des TIC #2 .....	18
	Mesure pour l'obstacle des TIC #2 .....	18
	Mesure pour l'obstacle des TIC #2 .....	19
2.3.3	Obstacles des TIC #3 .....	19
	Mesure pour l'obstacle des TIC #3 .....	19
	Mesure pour l'obstacle des TIC #3 .....	19
	Mesure pour l'obstacle des TIC #3 .....	19
2.3.4	Obstacle des TIC #4.....	20
	Mesure pour l'obstacle des TIC #4 .....	20
2.3.5	Obstacle des TIC #5.....	20
	Mesure pour l'obstacle des TIC #5 .....	20
2.3.6	Obstacle des TIC #6.....	20
	Mesure pour l'obstacle des TIC #6 .....	20
2.3.7	Obstacle des TIC #7.....	20

## Mises à jour 2023

Mesure pour l'obstacle des TIC #7 .....	21
2.3.8 Obstacle des TIC #8.....	21
Mesure pour l'obstacle des TIC #8 .....	21
2.3.9 Obstacle des TIC #9.....	21
Mesure pour l'obstacle des TIC #9 .....	21
2.3.10 Obstacle des TIC #10 .....	21
Mesure pour l'obstacle des TIC #10 .....	21
2.3.11 Obstacle des TIC #11 .....	22
Mesure pour l'obstacle des TIC #11 .....	22
2.3.12 Obstacle des TIC #12 .....	22
Mesure pour l'obstacle des TIC #12 .....	22
2.3.13 Obstacle des TIC #13 .....	22
Mesure pour l'obstacle des TIC #13 .....	22
2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) .....	23
Résultats escomptés .....	23
Suivi.....	23
2.4.1 Obstacle des communications #1 .....	23
Mesure pour l'obstacle des communications #1 .....	23
2.4.2 Obstacle des communications #2 .....	24
Mesure pour l'obstacle des communications #2 .....	24
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations.....	24
Résultat escompté .....	24
Suivi.....	24
2.5.1 Obstacles d'acquisition de biens, de services et d'installations #1 .....	24
Mesure pour l'obstacle d'acquisition de biens, de services et d'installations #1 .....	24
2.6 Conception et prestation de programmes et services.....	25
Résultats escomptés .....	25
Suivi.....	25
2.6.1 Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #1.....	25
Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #1 .....	25

## Mises à jour 2023

2.6.2	Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #2.....	26
	Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #2 .....	26
2.6.3	Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #3.....	26
	Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #3 .....	26
2.6.4	Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #4.....	26
	Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #4 .....	27
2.6.5	Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #5.....	27
	Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #5 .....	27
2.6.6	Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #6.....	27
	Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #6 .....	27
2.7	Transport.....	28
2.8	Culture organisationnelle .....	28
	Résultat escompté .....	28
	Suivi.....	28
3	Formation.....	29
4	Consultations .....	31
4.1	Consultations avec le Réseau de l'accessibilité d'ACC .....	31
4.2	Consultation Parlons vétérans sur l'accessibilité.....	32
5	Budget et allocation des ressources.....	33
6	Mesures récentes prises par ACC pour améliorer l'accessibilité .....	34
7	Glossaire.....	36
7.1	Définitions.....	36
Annexe A.....		38
	Terminologie – Anciens Combattants Canada.....	38
Annexe B.....		41
	Autres ministères et services du gouvernement : .....	41

# Plan d'action en matière d'accessibilité

## 1 Renseignements généraux

### 1.1 Processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l'accessibilité

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

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

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

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

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

### Comment communiquer votre rétroaction

#### Rétroaction pour Anciens Combattants Canada

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

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

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

**Par la poste :**            Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels  
                                 Anciens Combattants Canada

## Mises à jour 2023

C.P. 7700  
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9  
À l'attention de : Directrice générale des ressources humaines

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

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

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

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

**Par téléphone :** 1-877-228-2250

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

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

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

### **Autres formats**

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

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

Autres formats possibles :

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

## Mises à jour 2023

- électronique (un format électronique compatible avec la technologie d'adaptation destinée à aider les personnes en situation de handicap)

### 1.2 Message d'introduction

Le 11 juillet 2019, le projet de loi C-81 ([Loi canadienne sur l'accessibilité](#)) est entré en vigueur. La Loi vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040.

La [Loi](#) comporte un certain nombre de principes directeurs, notamment :

- Le droit de toute personne à être traitée avec dignité.
- Le droit de toute personne à une participation pleine et égale à la société.
- Le fait que les personnes en situation de handicap doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

La Loi exige également que les entités sous réglementation fédérale élaborent un plan d'action en matière d'accessibilité qui reconnaîtra, éliminera et préviendra les obstacles à l'accessibilité relevant de la compétence fédérale dans les domaines prioritaires suivants :

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

Bien que le plan soit une exigence législative, ce travail sur l'accessibilité est surtout l'occasion pour Anciens Combattants Canada (ACC) de promouvoir un environnement de travail respectueux et inclusif où les vétérans, les clients et les employés peuvent participer à hauteur de leur potentiel. Les statistiques de l'exercice 2020-2021 du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) du Canada révèlent que 7,8 % des employés d'ACC ont dit avoir une incapacité tandis que la disponibilité des personnes en situation de handicap dans la population active était de 9 %.<sup>1</sup> Et, pour ce qui est des vétérans servis par ACC, nous savons que lorsqu'on les compare à la population générale, les vétérans récemment libérés ont une prévalence plus élevée de problèmes de santé physique et mentale.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> [L'équité en matière d'emploi dans la fonction publique du Canada, exercice 2020 à 2021](#)

<sup>2</sup> [Études sur la vie après le service](#)

## Mises à jour 2023

Le plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC<sup>3</sup> est le résultat d'une analyse approfondie des lacunes et d'une analyse du contexte qui ont été réalisées pour déterminer les éléments susceptibles d'être améliorés – et les mesures connexes à prendre – dans chacun des domaines prioritaires figurant dans la *Loi*.

Le travail est déjà bien avancé. ACC a une longue tradition de service aux clients en situation de handicap et, par conséquent, de prise en compte de l'accessibilité. Vous trouverez à [la section 6](#) une liste des mesures récentes prises afin d'améliorer l'accessibilité.

Pourtant, malgré les progrès réalisés, le plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC reconnaît qu'il y a un travail tout aussi important à accomplir pour amorcer un changement de la culture d'accessibilité au sein du Ministère.

Dans cette optique, le plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC comprend une section « Culture organisationnelle » – un domaine d'action supplémentaire que le Ministère a jugé prioritaire. Grâce à ce plan, ACC s'engage non seulement à reconnaître, à éliminer et à prévenir les obstacles relatifs à l'accessibilité, mais aussi à accroître sa sensibilisation à ce sujet, à développer ses connaissances et ses capacités en matière d'accessibilité et à favoriser un environnement d'apprentissage et d'amélioration continus. ACC s'efforcera de faire de l'accessibilité une partie intégrante de son processus décisionnel, de sa réflexion quotidienne et de ses activités.

Le Ministère collaborera également avec les personnes en situation de handicap pour intégrer l'accessibilité dans l'avenir du travail, notamment le « modèle hybride » d'ACC à la suite de la pandémie de COVID-19.

Par ailleurs, les actions décrites dans le présent plan reflètent la politique d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) du Ministère ainsi que les outils et la formation connexes. ACC veillera à ce que les mesures prises pour améliorer l'accessibilité tiennent compte des besoins et des circonstances particulières des personnes en situation de handicap et d'autres facteurs identitaires étroitement liés.

ACC est également ravi de mentionner la création récente du rôle d'agent exécutif en inclusion. Grâce à ce rôle et à celui de champion de l'inclusion du Ministère, l'accessibilité et les personnes en situation de handicap continueront d'être des sujets de discussion importants aux tables de direction du Ministère.

---

<sup>3</sup> Le plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC comprend le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) et le Bureau de l'ombud des vétérans.

## Mises à jour 2023

ACC a hâte de mettre en œuvre ce premier plan d'action en matière d'accessibilité. Conformément à la Loi, le Ministère publiera un plan actualisé tous les trois ans et élaborera des rapports d'étape annuels entre les plans. De cette manière, nous nous positionnerons pour constamment nous améliorer et réussir notre démarche vers l'accessibilité d'ici 2040.

### 1.3 Message du sous-ministre

En tant que sous-ministre des Anciens Combattants, je suis heureux et touché de présenter le premier plan d'action en matière d'accessibilité d'Anciens Combattants Canada. Le présent plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 est le résultat d'un effort panministériel visant à déterminer les obstacles et les mesures à prendre pour éliminer et prévenir ces obstacles, et à faire en sorte qu'ACC soit un lieu de travail où les personnes en situation de handicap peuvent participer pleinement et équitablement. Le plan constitue notre première étape critique pour instaurer un environnement de travail accessible : il s'agit de s'assurer qu'en tant qu'organisation, nous comprenons la signification et l'importance de l'accessibilité, et que nous avons à notre disposition tous les outils requis pour que le Ministère soit un lieu de travail et un fournisseur de services plus accessibles et inclusifs. Bien qu'il s'agisse de notre premier plan d'action en matière d'accessibilité, ce ne sera pas le dernier, car nous faisons cause commune avec nos collègues du gouvernement du Canada pour œuvrer à cet [objectif commun de faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040](#).

Pour replacer le handicap et l'accessibilité dans leur contexte, il convient de noter qu'en 2017, 22 % des Canadiens âgés de 15 ans et plus présentaient un ou plusieurs handicaps<sup>4</sup>. Si l'on tient compte du fait que la prévalence des handicaps augmente avec l'âge et que les handicaps sont le motif de discrimination le plus courant dans les plaintes déposées auprès de la Commission canadienne des droits de la personne<sup>5</sup>, il va sans dire que beaucoup de travail reste à faire.

En tant que ministre, nous avons une longue et fière histoire au service des vétérans, y compris ceux qui sont en situation de handicap. À l'avenir, nous pouvons nous appuyer sur cette base solide pour renouveler notre engagement en faveur d'une accessibilité optimale pour les vétérans que nous servons, ainsi que pour nos collègues en situation de handicap.

Je suis fier de constater que notre plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 a été élaboré en consultation avec des personnes en situation de handicap, ce qui nous permet de mettre en pratique le principe « Rien sans nous ». Les personnes ayant une expérience vécue

---

<sup>4</sup> [Enquête canadienne sur l'incapacité 2017](#)

<sup>5</sup> [Rapport annuel de la Commission canadienne des droits de la personne au Parlement 2021](#)

## Mises à jour 2023

doivent pouvoir participer pleinement et directement aux décisions et à l'élaboration des politiques, des programmes et des services qui les concernent.

À ce propos, j'aimerais rendre hommage à nos vétérans pour les sacrifices qu'ils ont consentis au service de notre pays. ACC continuera à travailler pour rendre les avantages et les services du Ministère plus accessibles. À ce titre, je tiens à exprimer ma plus sincère gratitude aux vétérans et aux autres intervenants externes qui ont pris le temps de nous faire part de leurs expériences et de leurs réflexions sur l'accessibilité. Cela inclut les personnes qui ont participé à la consultation de l'automne 2021 sur l'accessibilité dans le cadre de l'initiative Parlons vétérans. Nous avons demandé quels étaient les obstacles qui pourraient être évités et éliminés à ACC et au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA], et nous avons reçu plus de 200 réponses, identifiant les problèmes et suggérant des moyens d'améliorer l'accessibilité. Cette rétroaction a été communiquée aux services compétents d'ACC et/ou du TACRA et sera intégrée dans nos travaux futurs, notamment dans le présent plan d'action en matière d'accessibilité.

Je tiens également à rendre hommage aux employés d'ACC en situation de handicap et souligner à quel point vos points de vue sont précieux. Je vous remercie pour vos importantes contributions. Depuis 2020, le Réseau de l'accessibilité d'ACC fournit la rétroaction et des suggestions pour aider ACC dans sa démarche visant à instaurer un environnement de travail accessible et pour renforcer l'effort de collaboration nécessaire pour y parvenir. Nous sommes impatients de travailler avec le Réseau de l'accessibilité et d'apprendre de lui dans les années à venir.

Pour atteindre notre objectif, à savoir bâtir un ministère soucieux de l'accessibilité, il est important que nous changions nos mentalités, à la fois individuellement et en tant qu'organisation. Cela ne pourra se faire que par la sensibilisation et l'éducation, afin de développer les connaissances, les capacités et l'empathie liées à l'accessibilité. J'encourage chacun d'entre nous à apprendre comment rendre les documents accessibles, à prendre les mesures nécessaires pour planifier des réunions et des activités accessibles, et à saisir toutes les occasions d'écouter et d'apprendre de l'expérience vécue des personnes en situation de handicap et de leurs alliés. Ce ne sont là que quelques exemples de moyens d'améliorer l'accessibilité à ACC et dans notre vie quotidienne.

J'ai hâte de fournir des mises à jour annuelles pour communiquer nos progrès au sujet du plan d'action en matière d'accessibilité, et je remercie tous ceux et celles qui ont commencé ce travail important visant à reconnaître, à supprimer et à prévenir les obstacles. Grâce à cet effort collectif, nous prenons les mesures nécessaires pour aider ACC à continuer de renforcer ses capacités en tant qu'organisation apprenante, qui s'engage à assurer l'accessibilité et l'inclusion aujourd'hui et à l'avenir.

## Mises à jour 2023

Cordialement,  
Paul Ledwell  
Sous-ministre

### 1.4 Message du Réseau de l'accessibilité

En tant que membres du Réseau de l'accessibilité, nous sommes ravis du lancement du plan d'action en matière d'accessibilité à ACC. Nous sommes des participants actifs, fiers d'avoir participé au processus et d'avoir été amplement consultés au sujet des obstacles existants et des mesures proposées pour les résoudre. Nous sommes des personnes en situation de handicap et nous reconnaissons les défis auxquels nous sommes confrontés tous les jours dans un monde conçu pour des personnes qui ne sont pas en situation de handicap et qui sont neurotypiques. Grâce à notre participation au plan d'action en matière d'accessibilité, nous avons le sentiment d'être vus et entendus en ce qui concerne les obstacles quotidiens que nous devons surmonter et nous avons bon espoir pour l'avenir.

Nous sommes impatients de voir des changements positifs apportés pour éliminer les obstacles que les personnes en situation de handicap doivent surmonter afin d'améliorer la qualité des services que nous offrons aux Canadiens, ainsi que l'environnement de travail des employés. Au fur et à mesure que nous avancerons ensemble, nous resterons à l'affût des progrès du plan d'action, nous ferons part de nos expériences continues en matière d'obstacles et des améliorations apportées, et nous défendrons l'équité et l'accessibilité dans l'ensemble d'ACC. Il est de la responsabilité de tout un chacun d'apporter des changements et nous espérons que vous serez nos alliés au fur et à mesure de nos avancées!

### 1.5 Déclaration d'accessibilité

En tant que ministère fédéral, ACC s'engage à continuer accroître ses connaissances et à prendre des mesures dès maintenant et à les maintenir dans l'avenir pour favoriser un environnement respectueux, équitable et accessible qui élimine les obstacles à l'accessibilité et favorise l'inclusion de tous.

## 2 Éléments décrits à l'article 5 de la Loi

### 2.1 Emploi

#### Résultats escomptés

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap considèrent ACC comme un milieu de travail de choix.

## Mises à jour 2023

- Les chercheurs d'emploi et les fonctionnaires en situation de handicap ont accès à des possibilités d'emploi à ACC et peuvent contribuer tout leur potentiel.

### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ces résultats, y compris l'amélioration du recrutement, du maintien en poste et de la promotion des personnes en situation de handicap, seront mesurés en se reportant à des sources de données comme, entre autres, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, le sondage éclair auprès des employés d'ACC et les statistiques sur l'effectif d'ACC.

#### 2.1.1 Obstacle à l'emploi #1

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

#### Mesure pour l'obstacle à l'emploi #1

- Élaborer des outils propres à ACC pour une embauche plus accessible et inclusive dans le but de combler les écarts de représentation des personnes en situation de handicap :
  - Planifier un outil « juste à temps » sur les préjugés inconscients que les membres du comité d'évaluation d'ACC et les gestionnaires d'embauche peuvent examiner avant de prendre des décisions en matière de dotation.
  - Mettre en place un « formulaire d'attestation d'impartialité et de diversité », où les membres du comité de sélection peuvent documenter leur appartenance à une communauté en quête d'équité.
  - Créer un répertoire comprenant les noms des membres qualifiés des collectivités en quête d'équité qui souhaitent participer aux comités d'évaluation.
  - Élaborer un « formulaire de décision de sélection » soulignant les principales considérations d'équité en matière d'emploi dans la sélection des candidats.
  - Désigner trois ambassadeurs de l'évaluation des mesures d'adaptation parmi les conseillers en dotation afin d'aider les gestionnaires d'embauche à offrir des

## Mises à jour 2023

mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.

- **Échéance** : Juin 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels (Secteur du DPFSM)

### Mesure pour l'obstacle à l'emploi #1

- Adapter les initiatives pour soutenir le recrutement et le développement de carrière des personnes en situation de handicap :
  - Créer un bassin de candidats EX moins 1 parfaitement compétents adapté pour recruter des membres de certaines communautés en quête d'équité, y compris des personnes en situation de handicap;
  - Coordonner des séances avec le Réseau des gestionnaires d'ACC afin de promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris la démythification des mythes courants associés au recrutement de personnes en situation de handicap.
- **Échéance** : Juin 2022
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### Mesure pour l'obstacle à l'emploi #1

- Promouvoir ACC comme un milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap :
  - Lancer une campagne de déclaration volontaire;
  - Entreprendre un examen du langage utilisé dans les communications de recrutement pour s'assurer qu'il est accueillant, accessible et inclusif;
  - Lancer une série d'apprentissage sur « Comment postuler à un processus » pour tous les employés, y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap;
  - Entreprendre un examen des messages d'intégration pour s'assurer qu'ils contiennent des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et la façon de les obtenir.
- **Échéance** : Juin 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### 2.1.2 Obstacle à l'emploi #2

- Le processus permettant aux employés d'obtenir des mesures d'adaptation ou des outils et ressources nécessaires au travail est complexe. Cela a aussi des répercussions sur les

## Mises à jour 2023

gestionnaires, qui ne se sentent pas outillés pour recruter, former et soutenir les personnes en situation de handicap.

### Mesure pour l'obstacle à l'emploi #2

- Mettre au point l'analyse de rentabilisation, laquelle comporte les besoins en ressources, les rôles, les processus, les outils et les partenariats en vue d'établir une unité de gestion des limitations fonctionnelles à ACC qui introduira une approche améliorée et coordonnée centralisée de la gestion de l'incapacité des employés, de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, de l'invalidité de longue durée, de l'indemnisation des accidentés du travail et du retour au travail, au moyen d'une approche de gestion de cas.
- Créer pour les gestionnaires une liste de contrôle de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui comprend des liens vers des ressources, des politiques, des pratiques et des lignes directrices. Les lignes directrices doivent inclure les délais prévus.
- Créer une foire aux questions pour clarifier le processus relatif à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation pour les employés et les gestionnaires, qui donne des conseils sur les éléments nécessaires pour obtenir l'approbation efficace des demandes de mesures d'adaptation et sur la façon de demander de l'aide pour se préparer aux conversations, et à qui s'adresser.
- Élaborer un processus et un plan d'apprentissage pour offrir et promouvoir (et, dans certains cas, rendre obligatoire) les outils et les cours liés à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, comme le cours de l'École de la fonction publique du Canada sur la gestion de l'incapacité et le mieux-être en milieu de travail et le Guide de conversation sur le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC. Les activités comprendront une séance d'information annuelle sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation en partenariat avec le Réseau des gestionnaires d'ACC, des rappels par courriel (moment lié au cycle de rendement) et une formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation offerte par les Relations de travail à l'équipe de gestion.
- Créer un processus pour demander aux employés quels sont leurs besoins en matière d'adaptation et d'équipement.
- Mettre en œuvre le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et réduire le nombre de demandes de documents sur les mesures d'adaptation de la part de candidats lorsque les documents ne sont pas requis (ou que les exigences peuvent être réduites au minimum).
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## Mises à jour 2023

### 2.1.3 Obstacle à l'emploi #3

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

#### Mesure pour l'obstacle à l'emploi #3

- Créer un processus pour que les gestionnaires tiennent compte des exigences opérationnelles et des obstacles à l'accessibilité lorsqu'ils embauchent des personnes en situation de handicap, y compris en leur offrant une formation et des séances de sensibilisation
- Fournir aux gestionnaires d'embauche une liste de logiciels de tierces parties et leur indiquer si les logiciels sont accessibles. Offrir des solutions de rechange, au besoin.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## 2.2 Environnement bâti

### Résultat escompté

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

### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ce résultat seront mesurés en se reportant à des sources de données comme, entre autres, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux, le sondage éclair auprès des employés d'ACC et les sondages sur la satisfaction des visiteurs menés au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont Hamel.

### 2.2.1 Obstacle de l'environnement bâti #1

- L'équipement ergonomique spécialisé n'est pas toujours installé en temps opportun dans les espaces de travail.

#### Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #1

- Se procurer, maintenir en bon état, conserver de l'équipement ergonomique afin d'en faciliter la distribution.
  - **Échéance** : Juin 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## Mises à jour 2023

### 2.2.2 Obstacle de l'environnement bâti #2

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

#### Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #2

- Créer un processus pour recueillir les commentaires constants des personnes en situation de handicap (internes et externes) sur les problèmes d'accessibilité liés à l'environnement bâti.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la prestation des services (PS), Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

### 2.2.3 Obstacle de l'environnement bâti #3

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

#### Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #3

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

### 2.2.4 Obstacle de l'environnement bâti #4

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

#### Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #4

- Réviser et évaluer les processus de continuité des activités et de préparation aux situations d'urgence afin de s'assurer qu'ils tiennent compte des facteurs d'accessibilité (sans compromettre la sécurité et conformément aux directives de sécurité matérielle).

## Mises à jour 2023

- **Échéance** : Décembre 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS

### 2.2.5 Obstacle de l'environnement bâti #5

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

#### Mesure pour l'obstacle de l'environnement bâti #5

- Faire appel aux spécialistes compétents pour évaluer les exigences en matière d'accessibilité dans les sites commémoratifs d'ACC, en commençant par une évaluation exhaustive de l'accessibilité par des spécialistes en gestion des ressources culturelles.
  - **Échéance** : Juin 2025
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la commémoration et des affaires publiques (CAP), Secteur du DPFSM et des spécialistes (p. ex. SPAC, entrepreneur)

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

### Résultat escompté

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

### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ce résultat seront mesurés en se reportant à des sources de données comme le modèle de maturité et le tableau de bord des TIC du gouvernement du Canada, ainsi que l'outil de progrès en matière d'accessibilité de la Direction de la gestion des applications d'ACC.

#### 2.3.1 Obstacle des TIC #1

- Le Réseau de prestation des services aux clients (RPSC), un système intégré que les employés d'ACC utilisent pour exécuter les avantages et les services offerts par le Ministère, n'est pas accessible. Ce dépôt de données client et système de traitement a été construit à partir d'une technologie plus ancienne et ne peut être amené dans un état accessible.

## Mises à jour 2023

- Le remplacement actuel du RPSC, GCcas, bien qu'une amélioration, n'est pas entièrement accessible. GCcas est une version de Microsoft Dynamics CRM (un logiciel de gestion de la relation client) hébergée par SPAC. Une version plus récente de Dynamics CRM promet d'être plus accessible.

### Mesure pour l'obstacle des TIC #1

- Élaborer un plan (p. ex. le plan de modernisation du RPSC) pour moderniser davantage les systèmes (p. ex. le RPSC et GCcas), entre autres pour les rendre plus accessibles.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### Mesure pour l'obstacle des TIC #1

- Mettre en application une version plus accessible de Microsoft Dynamics CRM à ACC et migrer les systèmes actuels vers les nouvelles plateformes.
  - **Échéance** : Juin 2024
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## 2.3.2 Obstacle des TIC #2

- Certaines applications Web ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, Mon dossier ACC n'est pas entièrement conforme à la norme européenne (EN 301 549). EN 301 549 est la norme de l'Union européenne (UE) portant sur l'accessibilité numérique que le SCT adopte pour les TIC. Cette norme précise que toutes les TIC de la fonction publique doivent être entièrement accessibles. Mon dossier ACC est un portail public destiné aux clients qui offre une façon simple et sécurisée de traiter en ligne avec ACC. Il compte actuellement plus de 140 000 utilisateurs.

### Mesure pour l'obstacle des TIC #2

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #2

- Assurer la conformité des applications Web effectivement maintenues à la norme européenne (EN 301 549) et appliquer la norme aux nouvelles fonctions ajoutées à ces applications.
  - **Échéance** : Décembre 2025

## Mises à jour 2023

- **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS

### Mesure pour l'obstacle des TIC #2

- Assurer la conformité de 25 % des autres applications Web à la norme EN 301 549. Il est peu probable que ces applications soient modifiées pour leur donner de nouvelles fonctions et elles pourraient faire l'objet d'une migration vers Dynamics CRM.
  - **Échéance** : Décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, Secteur de la PS

### 2.3.3 Obstacles des TIC #3

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #3

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #3

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #3

- Assurer la conformité de 25 % des lettres et formulaires existants à la norme européenne (EN 301 549).
  - **Échéance** : Décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## Mises à jour 2023

### 2.3.4 Obstacle des TIC #4

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

#### Mesure pour l'obstacle des TIC #4

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

### 2.3.5 Obstacle des TIC #5

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

#### Mesure pour l'obstacle des TIC #5

- Effectuer des évaluations de l'accessibilité et mettre à niveau les applications mobiles destinées au public.
  - **Échéance** : Décembre 2025
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### 2.3.6 Obstacle des TIC #6

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

#### Mesure pour l'obstacle des TIC #6

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

### 2.3.7 Obstacle des TIC #7

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

## Mises à jour 2023

### Mesure pour l'obstacle des TIC #7

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

### 2.3.8 Obstacle des TIC #8

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #8

- Élaborer une évaluation normalisée de l'accessibilité et intégrer cette évaluation dans le processus d'approvisionnement pour les nouveaux logiciels et le nouveau matériel informatique.
  - **Échéance** : Décembre 2023.
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, SPC

### 2.3.9 Obstacle des TIC #9

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #9

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

### 2.3.10 Obstacle des TIC #10

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

### Mesure pour l'obstacle des TIC #10

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

## Mises à jour 2023

### 2.3.11 Obstacle des TIC #11

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

#### **Mesure pour l'obstacle des TIC #11**

- Déterminer différentes façons d'offrir des services d'installation d'équipement de TI à domicile aux personnes en situation de handicap.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### 2.3.12 Obstacle des TIC #12

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

#### **Mesure pour l'obstacle des TIC #12**

- Acheter et mettre en place un nouveau logiciel de traitement accessible.
  - **Échéance** : Juin 2024
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

### 2.3.13 Obstacle des TIC #13

- À l'heure actuelle, les Opérations d'AIPRP ne fournissent pas de numéro de téléphone accessible (p. ex. possibilité d'accès pour les personnes sourdes ou malentendantes).

#### **Mesure pour l'obstacle des TIC #13**

- ACC et SPC mettront en œuvre une ligne téléphonique accessible (p. ex. une fonction de téléphone texte [ATS]) pour les Opérations de TI pour améliorer le service pour les clients malentendants ou sourds.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM, SPC

## Mises à jour 2023

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

#### Résultats escomptés

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

#### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ces résultats seront mesurés en se reportant à des sources de données comme les suivantes :

- les évaluations des activités d'ACC
- les sondages sur la satisfaction des visiteurs
- la rétroaction des personnes en situation de handicap, comme les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC
- La consultation continue des vétérans et d'autres intervenants externes.

#### 2.4.1 Obstacle des communications #1

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

##### **Mesure pour l'obstacle des communications #1**

- Élaborer des références et des outils pour guider l'intégration des exigences en matière d'accessibilité aux activités commémoratives organisées par ACC au Canada et à l'étranger.
- Inclure, dans tous les plans d'activités et de projets, une nouvelle section comprenant une analyse des observations, des obstacles et des mesures d'atténuation touchant l'accessibilité.
- Aborder l'accessibilité comme un vaste concept de planification dans l'élaboration de la Stratégie de qualité de l'expérience du visiteur (QEV) des Opérations européennes. Cette stratégie guidera tous les efforts de planification des programmes relatifs à l'expérience des visiteurs sur les sites d'ACC à l'avenir. Par exemple, des questions liées à l'accessibilité seront incluses dans les sondages sur la satisfaction des visiteurs menés en 2022 au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien de Beaumont-Hamel.
- Continuer d'évaluer les stationnements, les allées piétonnières et les bordures des sites commémoratifs gérés par ACC en Europe et les améliorer.
  - **Échéance** : Décembre 2024

## Mises à jour 2023

- **Rôles et responsabilités** : Secteur de la CAP

### 2.4.2 Obstacle des communications #2

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

#### **Mesure pour l'obstacle des communications #2**

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

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

### Résultat escompté

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

### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ces résultats seront mesurés en se reportant à des sources de données comme la rétroaction reçue des clients à l'interne, ainsi que des personnes en situation de handicap, comme les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC.

### 2.5.1 Obstacles d'acquisition de biens, de services et d'installations #1

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

#### **Mesure pour l'obstacle d'acquisition de biens, de services et d'installations #1**

- Intégrer les considérations liées à l'accessibilité dans les séances d'information sur l'approvisionnement qui seront offertes deux fois par année aux employés afin de les sensibiliser davantage aux exigences en matière d'accessibilité dans l'approvisionnement et la passation de marchés
- Établir des normes propres aux technologies de l'information et des communications (TIC) qui sont requises pour tous les achats de logiciels fabriqués par des tiers.

## Mises à jour 2023

- Établir des normes d'accessibilité pour l'achat d'équipement, incluant des articles comme les meubles, les fournitures de bureau.
  - **Échéance** : Juin 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur du DPFSM

## 2.6 Conception et prestation de programmes et services

### Résultats escomptés

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

### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ces résultats seront mesurés en se reportant, notamment, aux sources suivantes :

- les évaluations des activités d'ACC;
- les sondages sur la satisfaction des visiteurs menés au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel;
- la rétroaction des personnes en situation de handicap, comme les membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC;
- la consultation continue des vétérans et d'autres intervenants externes.

De plus, la Direction générale de la vérification et de l'évaluation (DGVE) d'ACC considérera les obstacles à l'accessibilité et les occasions d'amélioration des projets et, s'il y a lieu, mettra en évidence les meilleures pratiques, ou encore, déterminera si de plus amples améliorations sont requises.

### 2.6.1 Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #1

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

#### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #1**

- Établir une liste de contrôle des exigences en matière d'accessibilité qui sera passée en revue et suivie au cours de la phase de production du rapport pour chaque vérification et évaluation.

- **Échéance** : Juin 2023

## Mises à jour 2023

- **Rôles et responsabilités** : DGVE

### 2.6.2 Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #2

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

#### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #2**

- Continuer de maintenir les options papier pour les clients qui souhaitent lancer une communication et communiquer par courrier imprimé ou par Mon dossier ACC.
- Veiller à ce que tous les communiqués destinés aux clients (fiches d'information et lettres) soient conformes aux normes d'accessibilité.

- **Échéance** : Décembre 2023
- **Rôles et responsabilités** : BSJP

### 2.6.3 Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #3

- Les étapes des demandes ne sont pas claires, concises ou faciles à comprendre.

#### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #3**

- Rendre les étapes de la demande claires, concises et faciles à comprendre, notamment en fournissant de meilleurs documents de soutien. Pour ce faire, il faut :
  - Mener des consultations sur la façon d'améliorer les formulaires de demande en ligne dans Mon dossier ACC;
  - Examiner les formulaires de demande et les documents de communication pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des demandeurs.

- **Échéance** : Décembre 2023
- **Rôles et responsabilités** : Secteur de la PS avec le soutien du Secteur de la CAP

### 2.6.4 Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #4

- Il faut utiliser un langage clair et simple dans les lettres envoyées aux militaires et aux vétérans au sujet des prestations d'invalidité.

## Mises à jour 2023

### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #4**

- Élaborer un processus d'approbation pour veiller à utiliser un langage clair et simple de façon uniforme dans toutes les lettres concernant les prestations d'invalidité.
  - **Échéance** : Décembre 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur de la PS

### 2.6.5 **Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #5**

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

### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #5**

- Élaborer et faire connaître une politique ministérielle sur l'Analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) et d'outils, de formation et de ressources sur l'ACS Plus, comme complément aux considérations liées à l'accessibilité.
  - **Échéance** : Juin 2023
  - **Rôles et responsabilités** : Secteur des politiques stratégiques, de la planification et du rendement (PSPR)

### 2.6.6 **Obstacle de la conception et prestation de programmes et services #6**

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

### **Mesure pour la conception et prestation de programmes et services #6**

- Utiliser les commentaires reçus dans le cadre de la consultation Parlons vétérans de l'automne 2021 sur l'accessibilité pour élargir et mettre à jour les directives de la perspective axée sur les besoins des personnes en situation de handicap dans le Manuel d'élaboration des politiques d'ACC.
  - **Échéance** : Juin 2023

## Mises à jour 2023

- **Rôles et responsabilités** : Secteur des PSPR

### 2.7 Transport

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

### 2.8 Culture organisationnelle

#### Résultat escompté

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

#### Suivi

Les progrès réalisés dans la poursuite de ces résultats seront mesurés en se reportant à des sources de données comme, entre autres, le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et le sondage éclair auprès des employés d'ACC.

Au-delà des éléments indiqués dans le présent plan d'action sur l'accessibilité, ACC reconnaît l'importance de prendre des mesures pour réduire la stigmatisation, le harcèlement et la discrimination, pour célébrer les capacités, la diversité et l'inclusion et pour rendre le Ministère confiant en ses capacités de favoriser l'accessibilité. Il s'agit notamment d'adopter une approche « oui par défaut » à l'égard des mesures d'adaptation en milieu de travail et de prendre des mesures pour aider les employés à accroître leur sensibilisation et leur empathie à l'égard de l'accessibilité, ainsi que leurs connaissances et leurs capacités liées à l'accessibilité.

Cela signifie également s'engager à l'apprentissage et à l'amélioration continus liés à l'accessibilité. À cette fin, un travail considérable a été entrepris pour appuyer le changement de culture d'accessibilité d'ACC afin de veiller à ce que l'accessibilité soit une priorité dans tout ce que nous faisons, p. ex. :

- les documents et le contenu que nous créons, tant pour les publics internes qu'externes
- les images et les mots que nous choisissons
- les activités que nous organisons
- nos interactions entre nous

Au moment de la publication du présent plan, les initiatives prises pour favoriser une culture organisationnelle plus accessible comprennent :

- Création du « Savoir être accessible à ACC : un guide »

## Mises à jour 2023

- Élaboration d'un modèle PowerPoint accessible (et introduction de l'exigence d'utiliser ce modèle dans les présentations aux tables de gouvernance d'ACC)
- Promotion des possibilités d'apprentissage en matière d'accessibilité offertes par des organismes externes à ACC (p. ex. Ateliers sur les documents accessibles de Services partagés Canada)
- Promotion et organisation d'activités pour célébrer, Semaine nationale de l'accessibilité (SNA) [célébrée annuellement au cours de la dernière semaine de mai] et la Journée internationale des personnes en situation de handicap (le 3 décembre)
- Lancement et mise à jour continue du site intranet Accessibilité@travail d'ACC
- Création d'un canal MS Teams sur l'accessibilité pour tout le personnel d'ACC, ainsi qu'un canal MS Teams expressément destiné aux membres du Réseau de l'accessibilité d'ACC
- Mise sur pied de l'initiative « Adoptants de l'accessibilité » du Ministère pour reconnaître et célébrer les employés qui prennent des mesures pour intégrer davantage d'accessibilité dans leur travail quotidien à ACC
- Lancement de l'initiative « Conteurs » (pour entendre l'expérience/les histoires vécues des personnes en situation de handicap et/ou de leurs alliés à ACC)
- La communication continue de la possibilité de consulter le Réseau de l'accessibilité d'ACC à propos d'initiatives en cours au Ministère.

À l'avenir, ACC continuera de prendre des mesures pour appuyer un changement de culture en matière d'accessibilité. Il s'agira de poursuivre les mesures suivantes :

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

## 3 Formation

## Mises à jour 2023

Un certain nombre de possibilités d'apprentissage et de formation liées à l'accessibilité sont offertes aux employés d'ACC.

La réalisation d'activités d'apprentissage/de formation pourrait être encouragée davantage par les moyens suivants :

- inclure ces activités dans les ententes de rendement
- intégrer ces activités et ressources connexes dans les processus d'intégration d'ACC (ou de ses directions générales)
- déterminer quelles activités d'apprentissage ou de formation liées à l'accessibilité peuvent être rendues obligatoires pour les employés d'ACC ou au sein de directions générales particulières

Certaines directions générales d'ACC ont des séances de formation ou d'information sur l'accessibilité prévues ou en continu dans le cadre du présent plan d'action sur l'accessibilité, par exemple :

- La Direction générale des communications d'ACC offre, et continuera d'offrir, une formation sur le guide de style d'ACC.
- En mai 2021, la Direction générale des opérations centralisées d'ACC a lancé un module d'apprentissage en ligne offrant une formation sur le soutien tenant compte des traumatismes. Ce cours donne un aperçu de base des principes du service tenant compte des traumatismes, particulièrement en ce qui concerne les personnes ayant subi un traumatisme sexuel ou une inconduite sexuelle en milieu militaire. La formation est offerte à tous les employés qui souhaitent y participer.
- L'unité responsable de l'approvisionnement d'ACC élaborera et offrira deux séances par année à tous les employés d'ACC afin de les sensibiliser davantage aux exigences liées à l'accessibilité dans le domaine des achats et des contrats.

Ce plan d'action prévoit également la mise en place d'une formation obligatoire pour les gestionnaires sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation (c.-à-d. en exigeant la réussite du cours INC120 de l'EFPC, « Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail »), ainsi que l'obligation pour tout le personnel d'ACC de suivre le cours INC115 de l'EFPC, « Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité ».

En outre, il existe des possibilités d'apprentissage et de formation continues qui peuvent aider le personnel d'ACC à renforcer leur souci de l'accessibilité (p. ex. élaboration de contenu accessible, embauche de personnes en situation de handicap et apport de mesures d'adaptation pour ces personnes, planification d'activités inclusives). ACC fait la promotion de

## Mises à jour 2023

ces possibilités par le biais de sa page intranet Accessibilité@ACC, ainsi que par d'autres moyens (p. ex. courriels au personnel, messages MS Teams).

## 4 Consultations

Les personnes en situation de handicap ont été consultées lors de la préparation de ce plan d'action en matière d'accessibilité.

### 4.1 Consultations avec le Réseau de l'accessibilité d'ACC

Dans le cadre des réunions du Réseau de l'accessibilité d'ACC, les employés en situation de handicap ont été consultés sur la voie que le Ministère devrait suivre en matière d'accessibilité, tant en ce qui concerne le plan d'action en matière d'accessibilité d'ACC que les autres initiatives en cours.

Cette tribune importante a permis de tirer des enseignements uniques de l'expérience vécue par les personnes en situation de handicap à ACC. Par exemple, les membres du Réseau ont noté que :

Souvent, les employés et les gestionnaires ne savent pas comment procéder dans le cadre du processus lié à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, ce qui peut indiquer la possibilité d'améliorer nos processus opérationnels, de renforcer l'expertise en matière de handicap et de mesures d'adaptation, et d'examiner la culture entourant les mesures d'adaptation.

- Bien qu'il est possible de suivre de la formation sur les documents accessibles et le langage clair, il est toujours possible de mieux faire en termes d'adoption et de mise en œuvre soutenue.
- Il existe encore bien des préjugés vis-à-vis des personnes en situation de handicap qui dissuadent certaines personnes de s'identifier en tant que telle.
- ACC peut probablement faire davantage pour soutenir les employés et les gestionnaires et leur donner plus de moyens pour œuvrer en faveur de l'accessibilité.

Les enseignements qu'en ont tirés les membres du Réseau ont inspiré un certain nombre d'éléments inclus dans le présent plan d'action en matière d'accessibilité, qui nécessitera un effort collectif dans l'ensemble du Ministère. Le Réseau a également renforcé le fait qu'il est nécessaire qu'ACC opère un changement de culture en matière d'accessibilité, en instaurant un environnement dans lequel tous les employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes, et où tous ceux qui traitent avec le Ministère bénéficient de conditions d'accessibilité optimales.

## Mises à jour 2023

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

### 4.2 Consultation Parlons vétérans sur l'accessibilité

ACC a également lancé une consultation externe auprès des personnes en situation de handicap pour les inclure dans la préparation de ce plan. Du 17 novembre au 14 décembre 2021, les vétérans et autres intervenants externes ont été invités à participer à une consultation sur la plateforme d'engagement externe du Ministère, Parlons vétérans. La consultation a été annoncée dans Mon dossier ACC, par courriel, dans le bulletin Salut! et dans les médias sociaux pour essayer de joindre le plus de vétérans et intervenants possible. Consultez le [rapport final](#).

Nous avons demandé aux participants de décrire des situations et de formuler des suggestions pour éliminer ou prévenir les obstacles auxquels ils se heurtent lors de leurs interactions avec le Ministère :

- **les obstacles de nature physique ou architecturales** sont ceux associés à des immeubles ou à des installations qui ne sont pas accessibles ou utilisables par toutes les personnes.
- **les obstacles relatifs à la technologie** sont associés à la nature de la technologie ou à la façon de l'utiliser qui ne correspond pas aux besoins des personnes en situation de handicap.
- **les obstacles relatifs à l'information et aux communications** se manifestent lorsque les personnes en situation de handicap ne peuvent pas recevoir ou comprendre l'information qui est accessible aux autres.
- **les obstacles relatifs aux comportements** empêchent les personnes en situation de handicap de s'intégrer, d'être acceptées et de participer pleinement dans la société, et ils peuvent comprendre les éléments tels que les mots que nous utilisons et la façon dont nous présentons l'information. Ces obstacles peuvent être fondés sur des stéréotypes ou des suppositions, ou tout simplement un manque de connaissance.
- **Les obstacles systémiques** sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui ont pour résultat de réduire l'accès des personnes ou de les exclure.

Un total de 209 soumissions ont été reçues pendant la période de consultation; 174 d'entre elles ont été remplies en anglais, et 35 en français.

Parmi les exemples de rétroaction relative aux obstacles à l'accessibilité à ACC ou au TACRA, citons notamment les cas suivants :

- sièges inconfortables
- rampes d'accès insuffisantes
- stationnement inaccessible

## Mises à jour 2023

- problèmes d'accessibilité concernant les formulaires en ligne
- problèmes au moment d'ouvrir une session sur le site Web d'ACC
- langage complexe
- difficulté à trouver et à comprendre les renseignements au sujet des politiques, des procédures et des programmes d'ACC

Des personnes ont suggéré des façons de prévenir ou d'éliminer les obstacles en matière d'accessibilité à ACC et au TACRA, notamment :

- présenter le matériel en ligne dans une police de caractères plus grande et mieux contrastée
- avoir des sous-titres, lorsqu'il est possible de le faire
- avoir une entrée au niveau de la rue avec des espaces de stationnement/d'arrêt adéquats à proximité
- offrir des possibilités de formation sur le soutien tenant compte des traumatismes
- rendre les étapes et les instructions sur le site Web d'ACC plus claires
- ajouter une fonction de conversion de la voix en texte, lorsqu'il est possible de le faire

Il importe de remarquer que certains commentaires reçus dépassent la portée des travaux entrepris par ACC en vue de cerner, de prévenir et de supprimer les obstacles à l'accessibilité. Cependant, tous les commentaires ont été partagés avec les secteurs compétents à ACC et au TACRA aux fins d'étude, notamment pour orienter l'élaboration du Plan d'action sur l'accessibilité 2022-2025 d'ACC.

## 5 Budget et allocation des ressources

Les mesures à prendre établies pour ce plan d'action en matière d'accessibilité sont précises, claires et raisonnables – des mesures qui peuvent être réalisées au cours de la période de trois ans du plan.

Notamment, dans le cas de certains obstacles identifiés dans le plan 2022-2025, des actions de plus longues durées pourraient être requises afin de prévenir ou d'éliminer entièrement ces obstacles. Par conséquent, certaines actions inscrites dans ce Plan, pourraient également être inscrites dans de futurs plans d'action en matière d'accessibilité.

Alors qu'ACC poursuit son cheminement vers l'élimination des obstacles à l'accessibilité d'ici 2040, le Ministère veillera à ce que les mesures visant à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité soient incluses dans son cycle de planification financière, que ce soit dans le cadre des niveaux de ressources existants ou de stratégies à plus long terme, comme les propositions budgétaires.

## 6 Mesures récentes prises par ACC pour améliorer l'accessibilité

Mesures récentes prises afin d'améliorer l'accessibilité :

- Dans la foulée des efforts déployés afin de former et de collaborer avec ceux et celles qui aident les vétérans et les autres personnes à remplir les formulaires, ACC offre de l'appui aux groupes de tierce partie qui offrent de l'aide à ceux et celles qui naviguent le processus de demande.
- Les évaluations médicales effectuées par ACC s'appuient sur une approche centrée sur les vétérans en leur offrant le choix de l'environnement où ils se sentent le plus à l'aise, comme des visites en personne (lorsque le contexte sanitaire le permet) et/ou l'usage de diverses plateformes virtuelles comme la vidéoconférence ou le téléphone.
- La Direction générale de la commémoration a élaboré une trousse de formation à l'intention des guides visant les interactions avec des personnes ayant divers handicaps. Cela permettra aux guides étudiants employés au Mémorial national du Canada à Vimy et au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel de mieux comprendre l'accessibilité.
- ACC a récemment lancé MonInfo+, qui est une version plus accessible de l'application interne MonInfo du Ministère permettant aux employés de saisir et de mettre à jour leurs coordonnées.
- Les travaux effectués dans l'immeuble Daniel-J.-MacDonald à l'Administration centrale d'ACC, qui fait l'objet d'une rénovation majeure, s'appuieront sur le succès des modalités de travail établies pendant la pandémie de COVID-19 tout en améliorant l'accessibilité du lieu de travail.
- Une équipe spéciale de la Direction de la gestion des applications au sein du Ministère a pour mission d'évaluer l'accessibilité des applications d'ACC.
- La Direction générale des communications du Ministère a désigné un point de contact (c.-à-dire l'équipe des activités ministérielles) afin que les directions générales partenaires puissent demander des conseils sur la façon de planifier des réunions et des activités accessibles et inclusives.
- En mai 2021, ACC a lancé un module d'apprentissage en ligne intitulé « Formation sur le soutien tenant compte des traumatismes ». Cette formation est proposée à tous les employés et fournit un aperçu général des principes du service tenant compte des traumatismes, y compris dans leurs interactions avec les vétérans.

## Mises à jour 2023

- Le guide de style actualisé d'ACC sensibilise à l'accessibilité, notamment en encourageant l'utilisation d'un langage simple. Ce qui profite aussi bien aux employés qu'aux vétérans.
- L'examen des systèmes d'emploi du Ministère, soit une analyse et un examen approfondis des pratiques d'emploi d'ACC, a été réalisé en consultation avec les membres des groupes visés par l'équité en matière d'emploi, y compris les employés en situation de handicap. Les constatations et les recommandations de cet examen serviront de base à la mise à jour du plan d'action pour l'équité en matière d'emploi et la diversité du Ministère (2022-2027).
- ACC met en avant les outils visant à soutenir l'embauche et le développement professionnel de personnes en situation de handicap (p. ex. [l'Occasion d'emploi pour les étudiants en situation de handicap](#), le [programme Mentorat Plus](#), le [Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap](#), [l'Optique de nomination inclusive dans la fonction publique fédérale](#), la Porte virtuelle des talents en situation de handicap).
- ACC a lancé le [programme Mentorat Plus](#) au sein du Ministère pour soutenir les membres du groupe de relève EX issus des communautés en quête d'équité, y compris des personnes en situation de handicap.
- La Direction générale des ressources humaines donne des directives aux gestionnaires d'embauche afin d'encourager l'utilisation de zones de sélection dégressives pour permettre aux candidats à l'équité en matière d'emploi d'autres ministères, y compris les personnes en situation de handicap, de présenter une demande dans le cadre de processus internes (p. ex. ouvert à tous les employés d'ACC et aux groupes d'EE de tous les ministères).
- ACC participe activement aux salons de l'emploi pour accroître le recrutement de personnes en situation de handicap : il s'agit notamment de faire des recherches et d'établir une liste de salons de l'emploi auxquels ACC peut participer (au moins deux par année);
- ACC a inclus la déclaration obligatoire sur la diversité et l'inclusion, comprenant un langage spécifique sur l'accessibilité, dans tous les processus annoncés.
- ACC continue de mettre activement en œuvre davantage de fonctions d'accessibilité de Microsoft O365, notamment sur la plateforme MS Teams, pour tous les employés et les personnes en situation de handicap.

## Mises à jour 2023

- L'outil de planification des entrées sur les lieux de travail (OPEL) a été conçu par ACC à l'aide de PowerApps et tient compte dès le départ des questions d'accessibilité.
- La Direction de la recherche mène des recherches et des projets portant sur les vétérans sous-représentés et y contribue afin d'accroître les connaissances d'ACC sur les caractéristiques et les expériences des populations de vétérans, y compris les vétérans en situation de handicap.

## 7 Glossaire

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

### 7.1 Définitions

**Accessibilité** : Mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible et 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. Accessibilité désigne parfois la caractéristique selon laquelle les produits, services et installations peuvent être utilisés de manière indépendante par des personnes touchées par divers handicaps. (Source : [Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology, en anglais seulement](#))

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

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

## Mises à jour 2023

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

**Handicap** – Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Source : [Loi canadienne sur l'accessibilité, L.C. 2019, ch. 10](#))

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

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

**Mesure d'adaptation** – 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 à chacune des personnes pour éviter la discrimination, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive pour l'employeur.

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

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

**Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada** – Le passeport d'accessibilité est un outil qui favorise la collaboration entre les employés et les gestionnaires de la fonction publique afin qu'il soit possible de déterminer et de mettre en œuvre rapidement

## Mises à jour 2023

les dispositifs, les outils et les mesures de soutien qui permettront aux employés de réussir dans leur travail. Le passeport appartient à l'employé, qui l'utilise pour consigner les demandes d'adaptation, les solutions possibles, les appareils ou les soutiens reçus dans le passé, ainsi que les outils d'adaptation qu'il aimerait conserver s'il changeait d'emploi ou d'organisation.

**Préjugé inconscient** – Attitude, stéréotype, motivation ou hypothèse de nature implicite qui peut se manifester à l'insu de la personne qui affiche ce préjugé ou indépendamment 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 a des préjugés implicites ou inconscients. À titre d'exemples, mentionnons les préjugés fondés sur le sexe, la culture, la race ou l'origine ethnique, 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 en matière de recrutement, d'embauche et de maintien en poste](#)).

**Réseau de l'accessibilité** – Le réseau permet aux employés en situation de handicap, ainsi qu'à leurs alliés, d'aider à reconnaître les obstacles à l'accessibilité au sein du Ministère et de fournir une rétroaction sur les plans en cours d'élaboration pour rendre ACC plus soucieux de l'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 soucieux de l'accessibilité.

**Soucieux de l'accessibilité** – Le personnel d'ACC comprend ce que signifie l'accessibilité et la raison pour laquelle elle est importante, et il est équipé pour rendre le Ministère plus accessible et inclusif, en tant qu'employeur et fournisseur de services.

## Annexe A

### Terminologie – Anciens Combattants Canada

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

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

**Bureau de services juridiques des pensions** (BSJP) – Le BSJP offre, sans frais, des services de consultation, d'aide et de représentation aux clients qui ne sont pas satisfaits des décisions

## Mises à jour 2023

rendues par ACC, à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité ou de l'évaluation d'affections faisant l'objet d'une demande. Les avocats du Bureau se consacrent exclusivement à aider les clients dans le processus de recours.

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

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

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

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

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

**Mémorial national du Canada à Vimy** – Il rend hommage à tous les Canadiens qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale. Le Mémorial porte les noms des personnes ayant perdu la vie en France et n'ayant pas de sépulture connue. Il est érigé à l'emplacement où le Canada a remporté la bataille de la crête de Vimy dans le nord de la France.

**Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel** – Situé en France, il est un symbole important du Souvenir et un hommage durable à tous les Terre-Neuviens qui ont servi pendant la Première

## Mises à jour 2023

Guerre mondiale. Au cœur de ce mémorial se dresse un grand caribou de bronze (l'emblème du Royal Newfoundland Regiment).

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

**Norme européenne harmonisée (EN 301 549)** – La norme EN 301 549 est la norme européenne harmonisée sur l'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada adopte pour les technologies de l'information et des communications (TIC). La norme industrielle en matière d'accessibilité du Web est les WCAG ([Règles pour l'accessibilité des contenus Web](#)) du W3C ([Consortium World Wide Web, en anglais seulement](#)). La norme EN 301 549 comprend les WCAG et les normes d'accessibilité pour tous les autres produits numériques, y compris, mais sans s'y limiter, les téléphones mobiles, les documents électroniques, les logiciels et le matériel.

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

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

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

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

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

**[Programme de funérailles et d'inhumation](#)** – Il s'agit d'un programme administré par le Fonds du Souvenir au nom d'ACC qui fournit des prestations pour payer les frais de service de

## Mises à jour 2023

funérailles et d'inhumation, y compris une pierre tombale, pour les vétérans canadiens et les vétérans alliés admissibles.

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

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

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

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

**Vérification et Évaluation** – Cette direction générale a le double rôle de fournir des fonctions de vérification et d'évaluation au Ministère. La fonction de vérification fournit une assurance indépendante et objective ainsi que des services consultatifs qui sont conçus pour améliorer les opérations au sein du Ministère. La fonction d'évaluation permet d'évaluer le bien-fondé, le mérite ou la valeur à l'aide de la collecte et de l'analyse systématiques et neutres de données probantes. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la production de rapports.

## Annexe B

Autres ministères et services du gouvernement :

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

**Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC)** – Le principal ministère fédéral responsable de la promotion de l'égalité entre les genres, notamment en ce qui concerne le sexe, l'orientation

## Mises à jour 2023

sexuelle, l'identité et l'expression de genre, par l'inclusion des personnes de tous les genres, y compris les femmes, dans la vie économique, sociale et politique du Canada.

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

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

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

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

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