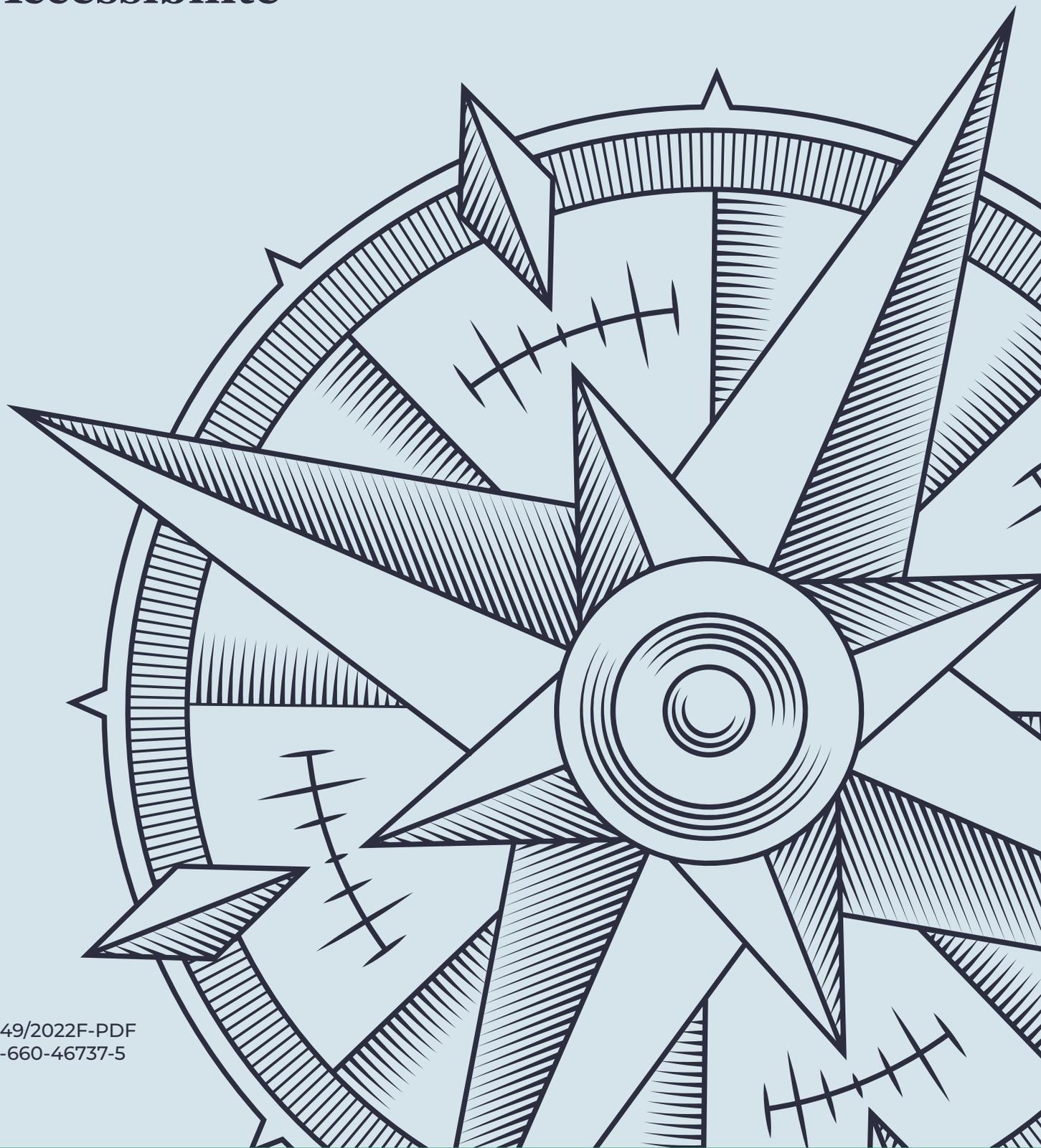


Résultats de la consultation : Accessibilité



V32-449/2022F-PDF
978-0-660-46737-5

Résultats de la consultation : Accessibilité

Contexte

La [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) est entrée en vigueur en juillet 2019. La *Loi* a pour but de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Dans le cadre de la *Loi*, les entités sous réglementation fédérale, comme Anciens Combattants Canada¹ (ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA], doivent élaborer et publier leur premier plan d'action sur l'accessibilité d'ici décembre 2022.

La *Loi*, ainsi que la [Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#), applique le principe « Rien sans nous », ce qui signifie qu'il faut consulter les personnes en situation de handicap pour cerner les obstacles et assurer la planification visant à éliminer et à prévenir ces derniers.

Cette consultation a été une partie importante de notre engagement d'améliorer l'accessibilité à ACC et au TACRA. Nous cernons des obstacles en matière d'accessibilité ainsi que des mesures à prendre pour les prévenir et les éliminer grâce aux commentaires de personnes touchées par ces obstacles.

Ce que nous avons demandé

Du 17 novembre au 14 décembre 2021, nous avons demandé à des vétérans et à d'autres intervenants externes de nous faire part de leurs opinions sur les obstacles en matière d'accessibilité à ACC et au TACRA ainsi que sur la façon de prévenir et d'éliminer ces obstacles. Les participants ont été invités à répondre sur le [site Web Parlons vétérans](#), par courrier ou par téléphone.

Les questions ouvertes étaient axées sur les sujets suivants :

- Obstacles physiques ou architecturaux
- Obstacles technologiques
- Obstacles en matière d'information et de communication
- Obstacles comportementaux
- Obstacles systémiques

Nous avons fait la promotion de la consultation dans Mon dossier ACC, par courriel, dans le bulletin Salut! et sur les médias sociaux pour nous aider à communiquer avec le plus grand nombre de vétérans et d'intervenants possible.

Ce que vous avez dit

Nous sommes heureux d'annoncer que 209 personnes ont rempli le questionnaire de consultation. Nous avons reçu 174 soumissions en anglais et 35 soumissions en français. Tous les commentaires reçus ont été communiqués aux secteurs appropriés d'ACC et/ou du TACRA aux fins d'examen dans le cadre de la planification de l'amélioration de

¹ Le plan d'action sur l'accessibilité d'ACC comprend le Bureau de services juridiques des pensions ainsi que le Bureau de l'ombud des vétérans.

l'accessibilité. Cela dit, veuillez noter que certains des commentaires que vous avez fournis vont au-delà de la portée de ce travail.

Les **obstacles physiques et/ou architecturaux** surviennent lorsque les bâtiments et les installations ne sont pas accessibles ou utilisables par tous.

145 participants à la consultation (69 %) ont répondu aux questions liées aux obstacles physiques et/ou architecturaux à ACC et/ou au TACRA.

Les répondants qui visitent les bureaux d'ACC et/ou du TACRA ou qui y travaillent (qu'il s'agisse d'employés du Ministère, de vétérans, de clients ou d'autres membres du public) ont relevé des obstacles physiques et/ou architecturaux, notamment des situations où des sièges sont inconfortables, des rampes d'accès sont en mauvais état, ainsi que des toilettes et des stationnements sont inaccessibles.

Les autres obstacles relevés comprenaient l'équipement de sécurité des bureaux (p. ex. le plexiglas dans les bureaux régionaux) qui a été installé pour protéger les employés, mais qui peut également avoir un effet exaspérant sur certains clients ou employés en situation de handicap, y compris ceux qui souffrent de trouble de stress post-traumatique (TSPT) ou qui ont des antécédents de traumatisme.

Les **obstacles technologiques** se produisent lorsque la technologie ou la façon dont elle est utilisée ne répond pas aux besoins des personnes en situation de handicap.

151 participants à la consultation (72 %) ont répondu aux questions liées aux obstacles technologiques à ACC et/ou au TACRA, notamment en ce qui concerne ce qui suit :

- Présenter le matériel et les formulaires en ligne dans une police de caractères plus grande et mieux contrastée;
- Ajouter des sous-titres, lorsqu'il est possible de le faire;
- Ajouter une fonction de conversion de la voix en texte, lorsqu'il est possible de le faire.

Des obstacles supplémentaires ont été relevés concernant les formulaires, les lettres et les documents numérisés destinés aux clients qui peuvent ne pas être entièrement accessibles.

Les **obstacles en matière d'information et de communication** surviennent lorsque des personnes en situation de handicap ne peuvent pas recevoir ou comprendre facilement de l'information accessible aux autres.

135 participants à la consultation (64 %) ont répondu aux questions liées aux obstacles en matière d'information et de communication à ACC et/ou au TACRA.

Les répondants ont déclaré que le site Web d'ACC devrait être plus convivial, utiliser un langage clair et simple et être conçu pour une personne n'ayant aucune connaissance préalable d'ACC et de l'assurance médicale. Par exemple, les participants ont noté que les

critères d'admissibilité doivent être expliqués en langage clair et simple pour les personnes ayant des difficultés d'apprentissage, des troubles d'anxiété et un TSPT.

Certains répondants ont indiqué éprouver des difficultés à trouver et à comprendre les politiques, les procédures et les programmes d'ACC, ainsi qu'à comprendre et à remplir les formulaires. Certaines des suggestions faites sont les suivantes :

- Lorsque vous faites référence à une politique, incluez un lien pour accéder à la politique exacte dont on a besoin;
- Expliquer les critères d'admissibilité dans un langage clair et simple.

Les **obstacles comportementaux** empêchent les personnes en situation de handicap de parvenir à une intégration, à une acceptation et à une participation complètes dans la société, et peuvent inclure des éléments tels que les mots que nous utilisons et la manière dont nous présentons l'information. Ces obstacles peuvent être fondés sur des stéréotypes ou des suppositions, ou simplement sur un manque de compréhension.

146 participants à la consultation (69 %) ont répondu aux questions liées aux obstacles comportementaux à ACC et/ou au TACRA.

Les répondants ont indiqué qu'il existe un besoin de formation des employés pour qu'ils aient une meilleure compréhension de leurs clients ayant subi un traumatisme, y compris ceux souffrant de TSPT. Les participants ont également indiqué qu'une telle formation peut également aider le personnel à mieux comprendre les personnes qui ont de la difficulté à traiter rapidement l'information.

Les **obstacles systémiques** sont des politiques, des pratiques ou des procédures qui font en sorte que certaines personnes ont un moins bon accès que les autres ou sont exclues.

142 participants à la consultation (67 %) ont répondu aux questions liées aux obstacles systémiques à ACC et/ou au TACRA. Les commentaires reçus portaient sur des sujets qui, bien qu'importants, dépassent la portée du travail d'ACC et du TACRA sur l'accessibilité. Ils ont été notés et communiqués aux autres domaines de responsabilité au sein d'ACC et du TACRA aux fins d'examen.

Ce que nous avons fait et ce que nous ferons

Nous avons analysé les commentaires et les expériences dont vous nous avez fait part et avons formulé les recommandations suivantes dans le but de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité à ACC et au TACRA.

Parmi les nombreuses autres mesures prévues dans les plans d'action sur l'accessibilité respectifs d'ACC et du TACRA, nous continuerons ou commencerons à faire ce qui suit :

- Consulter les personnes en situation de handicap et prendre les mesures appropriées en réponse aux obstacles physiques et/ou architecturaux relevés. Ce faisant, nous tiendrons compte des protocoles de sécurité, des codes nationaux du bâtiment et des

normes de Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). Par exemple, nous ferons appel à des spécialistes tiers pour évaluer l'incidence de l'équipement de sécurité des employés sur les personnes en situation de handicap et déterminer des options plus accessibles. Nous soulèverons également tous les problèmes d'accessibilité relevés concernant le stationnement, les sièges, etc. auprès de SPAC aux fins d'examen.

- Effectuer des évaluations d'accessibilité par rapport à la norme EN 301 549², et rendre Mon dossier ACC, ainsi que d'autres formulaires, lettres, documents numérisés (p. ex. PDF) et applications destinées au public d'ACC et du TACRA conformes à cette norme, de sorte qu'ils soient plus accessibles. Par exemple, une version mise à jour de Mon dossier ACC est à l'essai et offre une taille de police plus grande et des couleurs plus contrastées. La version mise à jour en cours d'essai propose également une nouvelle catégorie de messagerie sécurisée afin de recueillir les commentaires des utilisateurs et de cerner les améliorations supplémentaires à apporter à l'avenir.
- Publier des vidéos sur le site Web d'ACC et sur Mon compte ACC à l'aide d'un lecteur Web qui génère automatiquement des sous-titres codés pour accompagner les vidéos.
- Améliorer l'accessibilité des vidéos qui expliquent le processus de recours, notamment en ajoutant des sous-titres codés.
- Faire des efforts pour accroître l'accessibilité dans les lieux d'audience.
- Fournir un soutien aux groupes tiers qui aident les vétérans dans leur processus de demande.
- Adopter une approche centrée sur les vétérans pour effectuer des évaluations et des interventions dans un environnement où ces derniers sont le plus à l'aise, notamment par des visites en personne (lorsque la situation de santé publique le permet) ou l'utilisation de diverses plateformes virtuelles telles que la vidéoconférence ou le téléphone.
- Rendre les étapes de la demande claires, concises et faciles à comprendre, notamment en fournissant de meilleurs accessoires de travail. ACC y parviendra en consultant les intervenants sur la façon d'améliorer la demande en ligne dans Mon dossier ACC et en examinant les demandes et le matériel de communication pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des demandeurs.
- Offrir un module d'apprentissage en ligne intitulé « Formation sur le soutien tenant compte des traumatismes ». Cette formation, lancée en mai 2021, est accessible à

² EN 301 549 est la norme de l'Union européenne (UE) relative à l'accessibilité numérique. Cette norme stipule que toutes les technologies de l'information et de la communication (TIC) du secteur public doivent être entièrement accessibles.

tous les employés et fournit un aperçu de base des principes du service tenant compte des traumatismes.

- Offrir une formation aux employés sur le guide de rédaction d'ACC, y compris sur la façon de communiquer en utilisant un langage clair et simple.

Conclusion

ACC et le TACRA publieront chacun leur premier plan d'action sur l'accessibilité d'ici décembre 2022.

De plus, des rapports d'étape sur le plan d'action sur l'accessibilité d'ACC, ainsi que celui du TACRA, seront élaborés chaque année à compter de décembre 2023.

Gardez un œil sur les sites Web d'[ACC](#) et du [TACRA](#) pour vous tenir au courant du travail sur l'accessibilité!

Ensemble, nous apprenons, en tant que société et en tant qu'organisation, ce que signifie être soucieux de l'accessibilité et comment nous pouvons être plus accessibles et inclusifs par défaut. ACC et le TACRA ont hâte de poursuivre cet important travail en vue de devenir sans obstacle d'ici 2040.

Nous souhaitons remercier toutes les personnes qui ont participé à la consultation. Vos commentaires sont importants pour nous et nous aideront à rendre ACC et le TACRA plus accessibles.