



Veterans Review and
Appeal Board Canada

Tribunal des anciens combattants
(révision et appel) Canada

Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023 du Tribunal des anciens combattants (révision et appel)



Rapport d'étape en matière d'accessibilité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) de 2023

Remarque : À la date de publication, le Rapport d'étape en matière d'accessibilité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA], 2023, a été vérifié pour en assurer l'accessibilité. Si vous avez des problèmes avec ce Rapport, veuillez communiquer avec le Tribunal par courriel au VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca, ou par téléphone, par la poste ou de façon anonyme en utilisant les coordonnées fournies aux pages 6 et 7.

Table des matières

1. Généralités	3
1.1 Message d'introduction	3
1.2 Message du président.....	5
1.3 Énoncé sur l'accessibilité	5
2. Processus de réception et de traitement de la rétroaction relative à l'accessibilité... 6	
2.1 Comment fournir vos commentaires	6
2.1.1 Rétroaction pour le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)... 6	
3. Domaines décrits à l'article 5 de la Loi	7
3.1 Emploi	7
3.1.1 Obstacle lié à l'emploi no 1 – Embauche inclusive	8
3.2 L'environnement bâti	11
3.2.1 Obstacle lié à l'environnement bâti no 1– Maintenir et améliorer les normes d'accessibilité.....	11
3.3 Technologie de l'information et des communications (TIC)	13
3.3.1 Obstacle lié aux TIC no 1 – Technologies désuètes	14
3.3.2 Obstacle lié aux TIC no 2 – Applications Web	14
3.4 Sécurité et opérations informatiques	15
3.4.1 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 1 – Logiciel..	15

3.4.2	Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 2 – Systèmes d'exploitation et appareils mobiles	16
3.4.3	Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 3 – Processus d'achat de nouveaux logiciels	17
3.4.4	Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 4 – Formation technique sur les caractéristiques d'accessibilité.....	17
3.4.5	Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 5 – Promotion des améliorations de l'accessibilité.....	18
3.4.6	Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 6 – Soutien à domicile	19
3.5	Accès à l'information et protection des renseignements personnels (AIPRP)..	19
3.5.1	Obstacle lié à l'AIPRP no 1 – Logiciel.....	20
3.5.2	Obstacle lié à l'AIPRP no 2 – Communications écrites.....	20
3.6	Communications (autres que les TIC).....	21
3.6.1	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 1 – Préoccupations relatives aux communications.....	21
3.6.2	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 2 – Test de l'utilisateur.....	22
3.6.3	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 3 – Événements..	22
3.6.4	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 4 – Vidéos.....	23
3.6.5	Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 5 – Brochures	23
3.7	L'acquisition de biens, de services et d'installations.....	24
3.7.1	Obstacle lié à l'approvisionnement en biens, services et installations no 1 – Approvisionnement et passation de marchés	24
3.8	La conception et la prestation de programmes et de services	24
3.8.1	Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1 – Accessibilité des formulaires, des fiches d'information et des lettres.....	25
3.8.2	Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 2 – Collecte précoce des besoins en locaux de la clientèle.....	25
3.8.3	Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 3 – Formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel qui interagissent directement avec les vétérans et vétéranes	26
3.9	Transport.....	27
4.	Consultations.....	27
5.	Culture organisationnelle	28

5.1	Obstacle lié à la culture organisationnelle no 1 – Changements de culture et adoption de normes d’accessibilité	28
5.1.1	Mesure pour l’obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1.....	28
6.	Formation	29
6.1	Obstacle lié à la formation no 1 – Promouvoir la sensibilisation et la formation des membres et du personnel.....	29
6.1.1	Mesure pour l’obstacle lié à la formation no 1	29
7.	Commentaires	30
8.	Ce que nous avons appris	30
9.	Glossaire	31
10.	Annexe A : Terminologie d’ACC	33
11.	Annexe B: Autres ministères et services gouvernementaux	36

1. Générale

1.1 Message d’introduction

Le 11 juillet 2019, la [Loi canadienne sur l’accessibilité](#) (projet de loi C-81) est entrée en vigueur. La Loi vise à faire du Canada un pays sans obstacles d’ici le 1er janvier 2040.

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

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

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

Il convient de noter que, même si le TACRA est responsable de publier et de tenir à jour son propre plan d'action en matière d'accessibilité, il entretient depuis longtemps une relation de service avec Anciens Combattants Canada (ACC) pour les services internes en vertu d'un protocole d'entente (PE). Ce PE décrit l'entente entre les deux organisations concernant leurs ressources partagées. Par conséquent, le Tribunal bénéficiera directement des efforts d'ACC visant à améliorer l'accessibilité dans de nombreux piliers de l'organisation. Certains des services que le Tribunal reçoit d'ACC en vertu du PE établi comprennent :

- ressources humaines,
- technologies de l'information,
- approvisionnement,
- finances, et
- communications.

Le Tribunal est fier de publier ce Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023, qui souligne nos progrès depuis la publication du Plan 2022-2025 du Tribunal. Ce Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2023 ne couvre pas l'ensemble de l'année civile 2023, compte tenu du temps nécessaire pour que le Rapport soit approuvé et publié. Tout progrès réalisé en 2023 qui n'est pas abordé dans le Rapport sera couvert dans celui de 2024. De plus, au moment où ce Rapport était prêt à être publié, la mise en œuvre des mesures en réponse aux résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2022 était toujours en cours.

Le Tribunal note également que son Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2023 a été l'occasion d'examiner les engagements pris dans son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, y compris de mettre à jour et de préciser un certain nombre d'obstacles, de mesures de suivi et d'échéanciers.

Grâce aux plans d'action en matière d'accessibilité du TACRA et aux rapports d'étape connexes, le Tribunal vise à créer un environnement où les personnes handicapées peuvent participer pleinement et contribuer, que ce soit lorsqu'elles se présentent au Tribunal pour des décisions, ou en tant que membres ou employés du Tribunal. Le TACRA continuera de travailler avec diligence pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité afin que les vétérans et les membres de leur famille puissent participer pleinement à leurs rapports avec le Tribunal, et que les membres du Tribunal et les employés puissent travailler à leur plein potentiel, ce qui se traduira par un service amélioré aux vétérans et aux Canadiens. Le TACRA saisira l'occasion de rendre compte chaque année des progrès réalisés et de renforcer sa capacité de mesure du rendement. Grâce à des plans d'action en matière d'accessibilité et à des Rapports d'étape mis à jour, le Tribunal se tiendra responsable et répondra également à [l'Appel à l'action en faveur de la lutte contre le racisme, de l'équité et de l'inclusion](#) du greffier du Conseil privé.

1.2 Message du président

Le TACRA s'engage à servir les vétérans pour leur permettre d'obtenir les prestations auxquels ils ont droit en cas d'invalidité liée au service. Nous voulons nous assurer que toutes les personnes qui se présentent devant le Tribunal peuvent participer pleinement au processus de recours et que notre personnel est soutenu dans son travail.

Je suis heureux de partager le premier Rapport d'étape annuel du TACRA sur notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, qui décrit le travail du Tribunal visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à créer un environnement plus accessible et inclusif.

À mesure que nous allons de l'avant, le Plan d'action en matière d'accessibilité continuera de servir de feuille de route. Nous sommes déterminés à examiner et à adapter continuellement le plan pour veiller à ce que le Tribunal soit un milieu de travail exempt d'obstacles.

Il y a encore beaucoup de travail à faire; cependant, nous sommes impatients de continuer à développer nos connaissances et nos compétences dans ce domaine. Au fur et à mesure que nous approfondirons notre sensibilisation et notre compréhension de ce que signifie l'accessibilité et pourquoi elle est importante, nous améliorerons notre prestation de services aux vétérans et à leurs familles et renforcerons notre engagement à être un milieu de travail favorable et inclusif. Le TACRA partage la vision du gouvernement du Canada en ce qui a trait à l'accessibilité – un Canada sans obstacles d'ici 2040 – et continuera de prendre des mesures en vue d'une plus grande inclusion pour tous, maintenant et dans l'avenir.

Merci,

Christopher J. McNeil, Président

1.3 Énoncé sur l'accessibilité

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

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

L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que tous les vétérans puissent participer pleinement au processus de recours et d'offrir un milieu de travail sans obstacle et inclusif à tous les membres du Tribunal et les employés.

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

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

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

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

Un obstacle à l'accessibilité est tout ce qui empêche une personne en situation de handicap d'être incluse dans toutes les sphères de la vie et d'y participer. Les obstacles empêchent ces personnes de participer de la même manière que les personnes qui ne sont pas en situation de handicap. La Loi définit cinq types d'obstacles à l'accessibilité :

- physique ou architectural,
- technologique,
- relatif à l'information et aux communications,
- lié à l'attitude,
- systémique.

2.1 Comment fournir vos commentaires

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

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

2.1.1.1 Courriel

VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca

2.1.1.2 Téléphone

- Sans Frais: 1-800-450-8006
- ATS: 1-833-998-2060

2.1.1.3 Courrier

Directrice générale
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
125, avenue Maple Hills
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1C 0B6

2.1.1.4 En ligne

Au moyen du [Formulaire d'avis anonyme sur le site Web du TACRA](#).

2.1.1.5 Autres formats

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

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

Voici d'autres formats :

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

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

3.1 Emploi

Résultats souhaités :

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap considèrent le Tribunal comme un lieu de travail de choix.

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

3.1.1 Obstacle lié à l'emploi no 1 – Embauche inclusive

- Les personnes en situation de handicap peuvent être sous-représentées dans les processus d'embauche, des nominations intérimaires et des promotions du TACRA. La cause pourrait être un ou plusieurs des facteurs suivants :
 - les processus de sélection présentent des difficultés pour les personnes handicapées et leurs taux d'abandon sont plus élevés que ceux des personnes qui ne sont pas en situation de handicap,
 - un manque de possibilités de perfectionnement des compétences pour les personnes en situation de handicap, y compris des formations linguistiques, pour soutenir le développement de carrière et le perfectionnement professionnel,
 - les personnes en situation de handicap ne s'auto-identifient pas, et
 - le TACRA n'est pas perçu comme étant un lieu de travail accessible et inclusif.

3.1.1.1 Mesures pour l'obstacle lié à l'emploi no 1

- Utiliser les outils de plus en plus nombreux dont dispose ACC pour assurer une embauche plus accessible et inclusive dans le but de combler les écarts en matière de représentation pour les personnes en situation de handicap :
 - Mettre en place un « formulaire d'attestation d'impartialité et de diversité » dans lequel les membres du comité de sélection peuvent indiquer qu'ils appartiennent à des communautés en quête d'équité.
 - S'il y a lieu, travailler avec ACC pour utiliser le recueil projeté des noms de membres qualifiés de communautés en quête d'équité qui souhaitent participer aux activités des comités d'évaluation.
 - Incorporer un « formulaire Explication de décision de sélection » qui présente les principales considérations d'équité en matière d'emploi dans la sélection des candidats.
 - Travailler avec ACC pour accéder à ses ambassadeurs de l'évaluation des mesures d'adaptation prévues (parmi les conseillers en dotation) afin d'aider les gestionnaires responsables de l'embauche à offrir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.
- Adapter les initiatives pour soutenir le recrutement et le développement de carrière des personnes en situation de handicap :

- Coordonner la tenue de séances pour les directeurs et les gestionnaires du TACRA afin de promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris en dissipant des conceptions erronées couramment associées au recrutement des personnes en situation de handicap.
- Continuer à examiner les possibilités d'embauche supplémentaire dans le cadre de programmes tels que le Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap.
- Promouvoir le TACRA en tant que milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap :
 - Entreprendre un examen du langage utilisé dans les communications de recrutement pour s'assurer qu'il est accueillant, accessible et inclusif,
 - Offrir aux membres du personnel du TACRA des occasions de participer à une série d'activités d'apprentissage dirigée par ACC sur le thème « Comment présenter une demande dans le cadre d'un processus », y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap,
 - Entreprendre un examen du matériel d'intégration pour s'assurer qu'il contienne des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et comment les obtenir.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures d'ici** : décembre 2023,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : terminé.

3.1.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'emploi no 1

- Le Tribunal a mis en œuvre le « Formulaire d'attestation d'impartialité et de diversité », qui fournit un engagement envers l'impartialité et une évaluation impartiale, ainsi que la possibilité d'auto-identification volontaire des membres du comité de sélection qui appartiennent à des groupes en quête d'équité.
- Le Tribunal utilise le document Explication de décision de sélection, qui guide les gestionnaires dans la description et la documentation de leur décision de sélection lors de la nomination d'un candidat. En exigeant une explication fondée sur des faits des décisions de nomination, le document cherche à tenir les organisations responsables de s'assurer que la dotation est aussi impartiale que possible.
- Le Tribunal s'est également engagé à travailler avec ACC pour avoir accès à ses ambassadeurs de l'accessibilité de l'évaluation, au besoin, afin d'aider les gestionnaires responsables de l'embauche à offrir des mesures d'adaptation opportunes et appropriées pendant les processus de dotation.

- En 2024, le TACRA collaborera avec ACC pour organiser une séance à l'intention des dirigeants du Tribunal afin de discuter et de promouvoir des pratiques de dotation diversifiées et inclusives, y compris la démythification des malentendus courants associés au recrutement de personnes handicapées.
- Au cours des deux dernières années, le TACRA a embauché une personne dans le cadre du Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap. Bien que ce programme devrait prendre fin en mars 2025 et que le recrutement pour le programme soit maintenant terminé, le TACRA continuera d'examiner les possibilités d'exécuter des processus d'embauche ciblant les personnes en situation de handicap, ainsi que les sources de talents suivantes :
 - [La Porte virtuelle des talents en situation de handicap](#),
 - [Occasion d'emploi pour étudiants en situation de handicap – dans le cadre du Programme fédéral d'expérience de travail étudiant \(PFETE\)](#).
- Les communications de recrutement du TACRA, qui sont élaborées par l'équipe des communications du Tribunal, sont rédigées dans un langage simple, accueillant, accessible et inclusif et en tenant compte de l'ACS Plus.
- Le Tribunal prévoit actuellement offrir aux membres du personnel du TACRA des occasions de participer à une série d'activités d'apprentissage dirigée par ACC sur le thème « Comment présenter une demande dans le cadre d'un processus » pour tous les employés, y compris une séance adaptée aux personnes en situation de handicap.
- Le TACRA a aussi examiné son matériel d'intégration pour s'assurer qu'il contienne des liens vers les mesures de soutien liées à l'accessibilité et comment les obtenir.
- L'équipe de formation du Tribunal a créé une approche mixte pour l'intégration des nouveaux employés qui peut être offerte en personne au bureau, en direct/synchrone virtuellement à l'aide de MS Teams ou grâce à un apprentissage en ligne asynchrone et juste à temps à l'aide de Moodle (le système de gestion de l'apprentissage du TACRA). Cette approche mixte favorise l'accessibilité, y compris dans le contexte des personnes en situation de handicap qui pourraient travailler en personne au bureau ou à domicile, afin que tout le monde puisse participer et se sentir inclus.
- Cette trousse d'intégration contient trois articles, qui se trouvent tous sur le Moodle du TACRA :
 - Le premier article, la liste de contrôle administrative du TACRA, contient huit éléments qui fournissent des instructions étape par étape sur la façon d'effectuer des tâches d'intégration générales spécifiques, telles que l'inscription à maCLÉ, etc. La liste de vérification a été rédigée à l'aide des principes d'accessibilité du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de

technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada (SPC), ainsi que du document Listes de contrôle et ressources sur l'accessibilité du Tribunal, que le TACRA a élaboré à l'automne 2022.

- De plus, alors que les nouveaux employés ont trois jours au cours de leur deuxième semaine d'emploi au Tribunal pour remplir la Liste de contrôle de la formation obligatoire du TACRA, en tenant compte de l'accessibilité, un employé qui a besoin de plus de temps pour terminer les cours aura plus de temps. De cette liste de cours obligatoires, 85 % sont des cours offerts par l'École de la fonction publique du Canada (ÉFPC) qui se trouvent dans le Système de gestion de l'apprentissage de l'ÉFPC, qui utilise le Brightspace de D2L – l'un des meilleurs en terme d'accessibilité, d'intuitivité, etc. La formation obligatoire comprend deux cours de l'ÉFPC qui comprennent du contenu sur les personnes handicapées et l'accessibilité, c.-à-d. « Introduction à l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) [INC101] »; et « Adopter un état d'esprit d'inclusion sur le lieu de travail (INC122) ».
- De plus, les employés du Tribunal peuvent fournir des commentaires sur le programme d'intégration du TACRA, ainsi que sur le cours en ligne « Bienvenue au Tribunal des anciens combattants (révision et appel) », où les employés peuvent indiquer tout problème ou obstacle en matière d'accessibilité qu'ils ont pu rencontrer.

3.2 L'environnement bâti

Résultat escompté :

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

3.2.1 Obstacle lié à l'environnement bâti no 1– Maintenir et améliorer les normes d'accessibilité

Les répondants à la consultation Parlons vétérans menée à l'automne 2021 ont exprimé des préoccupations concernant l'environnement bâti où se tiennent les audiences des vétérans :

- mauvaises rampes,
- difficulté à se déplacer en fauteuil roulant ou en scooter,
- stationnement inaccessibles, manque de stationnement à proximité,
- besoin d'une signalisation au niveau des yeux plus facile à voir,
- manque d'ascenseurs, ascenseurs qui ne fonctionnent pas,
- pas d'entrée au niveau de la rue,
- l'impression d'être assis trop près du comité (« être interrogé »), et

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

Les employés en situation de handicap du portefeuille des Anciens Combattants (qui comprend le TACRA) ont également mentionné des obstacles physiques ou architecturaux, notamment des sièges inconfortables et des places de stationnement inaccessibles. En outre, les espaces de travail ne sont pas toujours dotés de matériel ergonomique spécialisé.

Le TACRA a également examiné le Rapport préparé à la suite de la série de consultations sur l'accessibilité concernant le modèle de milieu de travail du gouvernement du Canada (milieu de travail du GC). Cette série a permis de relever plusieurs obstacles dans l'environnement bâti (conception traditionnelle des bureaux). Ces obstacles comprenaient :

- un manque de toilettes accessibles,
- un manque de place dans les salles de réunion pour les fauteuils roulants ou les déambulateurs,
- des cuisines trop encombrées,
- des points de travail qui n'offraient aucune protection contre le bruit ou la lumière vive,
- l'accessibilité dans les espaces partagés.

3.2.1.1 Mesures pour l'obstacle lié à l'environnement bâti no 1

- Le TACRA continuera de déployer des efforts pour maintenir et améliorer l'accessibilité au sein de son administration centrale en apportant des améliorations physiques et technologiques.

Remarque : L'emplacement de l'administration centrale du TACRA a été construit selon le modèle du milieu de travail GC fondé sur des principes de conception inclusifs qui règlent ou atténuent bon nombre des obstacles qui existaient dans les conceptions de bureaux traditionnelles antérieures. La conception du Tribunal tient compte d'un large éventail de besoins en matière d'accessibilité physique et d'ergonomie ainsi que de la neurodiversité.

- Le TACRA continuera de faire des efforts pour améliorer l'accessibilité en ce qui concerne les lieux d'audience dans toutes les autres régions du Canada.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Équipe de la haute direction du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.2.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'environnement bâti no 1

- En 2023, le Tribunal a lancé son projet de salle d'audience. Dans le cadre de ce projet, le TACRA évalue et cerne les obstacles à l'accessibilité et les améliorations dans les salles d'audience du Tribunal partout au pays.
- Le TACRA a récemment établi un stationnement accessible pour les vétérans au lieu d'audience de son administration centrale à Charlottetown.
- Le Tribunal continue d'offrir aux vétérans le choix d'audiences virtuelles et en personne.
- Le 15 mars 2023, ACC a mis à jour ses lignes directrices relatives à l'ergonomie. Ces lignes directrices ont été communiquées à l'ensemble du portefeuille des Anciens Combattants, y compris le TACRA, afin d'aider le personnel à se familiariser avec la configuration optimale pour répondre à ses besoins individuels.
- Le Tribunal a établi une bibliothèque de prêt d'équipement ergonomique au bureau à son administration centrale. Cette bibliothèque est à la disposition de tous les membres du Tribunal et du personnel qui souhaitent utiliser l'équipement fourni.
- Le Tribunal a priorisé et encouragé les évaluations ergonomiques continues et a investi dans l'équipement ergonomique pour le personnel. En 2023, 30 employés du TACRA ont fait faire des évaluations ergonomiques pour les aider à s'installer de manière optimale pour les espaces de travail au bureau et à domicile.
- Une vérification de l'administration centrale du TACRA a été effectuée le 22 septembre 2023 et a révélé trois lacunes par rapport aux exigences de la norme B651-18 de la L'Association canadienne de normalisation : Conception accessible pour l'environnement bâti, c'est-à-dire :
 - plusieurs portes dépassent la force de poussée/traction maximale,
 - la signalisation tactile fait défaut dans toutes les installations,
 - les étagères du placard à manteau sont montées légèrement plus haut que ce que la norme prescrit.

Le TACRA travaille avec ACC sur les prochaines étapes visant à régler les problèmes cernés. En décembre 2023, le Tribunal s'était déjà penché sur la question de la signalisation tactile en installant des plaques d'identification et des affiches en braille pour les salles de conférence.

3.3 Technologie de l'information et des communications (TIC)

Résultat escompté :

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

3.3.1 Obstacle lié aux TIC no 1 – Technologies désuètes

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

3.3.1.1 Mesures pour l'obstacle lié aux TIC no 1

- La fonctionnalité du Réseau de prestation des services aux clients est en cours d'amélioration et de transition vers des systèmes de GRC plus modernes, appelés Application de service à la clientèle (ASC) et GCcas.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2025,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.3.1.2 Progrès sur l'obstacle lié aux TIC no 1

- Conformément à la [Politique sur les services et le numérique](#), l'application de service à la clientèle (ASC) utilisera une approche axée sur la clientèle pour garantir l'accessibilité universelle. Tout au long de son développement, chaque fonction de l'ASC fera l'objet d'examen approfondis de l'accessibilité, assurant le respect des lignes directrices et une expérience utilisateur accessible et inclusive.

3.3.2 Obstacle lié aux TIC no 2 – Applications Web

Certaines applications en ligne ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, Mon dossier ACC (MDA) – la plateforme de services en ligne d'ACC, à laquelle le Tribunal accède pour envoyer des lettres et des messages aux vétérans – n'est pas entièrement conforme à la norme européenne (EN 301 549). La norme EN 301 549 est la norme européenne relative aux exigences en matière d'accessibilité des outils numériques utilisée pour orienter la prise de décision de l'Union européenne concernant l'élimination des obstacles à l'accessibilité qui devient rapidement une norme mondiale reconnue en matière d'accessibilité des TIC.

3.3.2.1 Mesure pour l'obstacle lié aux TIC no 2

- Les produits numériques nouvellement mis en œuvre sont évalués en fonction de la norme EN 301 549. Le Tribunal continuera de s'assurer que tous les nouveaux logiciels sont conformes à cette norme d'accessibilité avant leur mise en œuvre.
- Les produits numériques existants seront évalués en fonction de la norme EN 301 549 dans l'ordre de priorité suivant :
 - (1) Produits destinés au public,
 - (2) Produits internes pour lesquels il existe un besoin connu et immédiat d'apporter des modifications pour assurer l'accessibilité,
 - (3) Produits internes les plus utilisés,
 - (4) Autres produits internes, du plus récent au plus ancien.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours. Le TACRA contribuera aux initiatives prévues d'ACC pour moderniser davantage les systèmes,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.3.2.2 Progrès sur l'obstacle lié aux TIC no 2

- Le TACRA participe à des initiatives dirigées par ACC pour rendre les applications Web utilisées par le Tribunal (par exemple MDA) plus accessibles. Par exemple, le Tribunal travaille directement avec l'équipe de MDA d'ACC pour faire des mises à jour liées à l'accessibilité au profit de la clientèle du Tribunal.
- De plus, le Tribunal participera à d'autres initiatives de TIC accessibles dirigées par ACC et en tirera profit, y compris des évaluations des produits numériques par rapport à la norme EN 301 549, et des travaux récents à ACC pour publier une reconception accessible de MDA en version bêta.

3.4 Sécurité et opérations informatiques

Résultats souhaités :

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

3.4.1 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 1 – Logiciel

Certains des logiciels de bureau existants internes d'ACC (et donc du Tribunal) (c'est-à-dire des logiciels fournis par des entreprises fournisseuses tierces) ne sont pas

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

Les logiciels suivants utilisés par les employés du TACRA ne sont pas entièrement accessibles :

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

3.4.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 1

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

3.4.2 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 2 – Systèmes d'exploitation et appareils mobiles

Certaines fonctionnalités d'accessibilité du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC (et donc du TACRA) ne sont pas disponibles en raison de problèmes de compatibilité et de sécurité.

Bien que les systèmes d'exploitation Windows et les appareils mobiles i aient des fonctionnalités d'accessibilité intégrées qui peuvent être activées par l'utilisateur, tout élément qui doit être désactivé par les administrateurs de la TI du TACRA ou d'ACC nécessite un autre processus d'installation ou des outils qui répondent aux exigences de l'utilisateur spécifique.

3.4.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 2

- Le Tribunal participera aux évaluations (par ACC et/ou SPC) des caractéristiques d'accessibilité supplémentaires du système d'exploitation et des appareils mobiles d'ACC qui peuvent être activés.

- ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024,
- ◆ **Rôles et responsabilités** : VAC, VRAB Strategic and Corporate Services Directorat ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
- ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.4.3 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 3 – Processus d'achat de nouveaux logiciels

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

3.4.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 3

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

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

3.4.3.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 3

- Ces travaux sont entrepris par ACC en collaboration avec le groupe Accessibilité, adaptation et technologie informatique adaptée (AATIA) de SPC. ACC continuera de travailler avec ce groupe pour proposer des procédures de vérification et une carte de pointage. Ces procédures et cette carte de pointage permettront à ACC – et au TACRA – d'examiner et de vérifier l'accessibilité des logiciels et du matériel informatique.

3.4.4 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 4 – Formation technique sur les caractéristiques d'accessibilité

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

3.4.4.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 4

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

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

3.4.4.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 4

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

3.4.5 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 5 – Promotion des améliorations de l'accessibilité

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

3.4.5.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 5

- Travailler avec ACC et l'équipe des communications du TACRA pour déterminer, communiquer et faire connaître les améliorations de l'accessibilité apportées aux systèmes, aux applications et aux appareils, le cas échéant.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.4.5.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 5

- Le Tribunal continue de travailler avec ACC pour cerner, communiquer et promouvoir l'amélioration de l'accessibilité des systèmes, des applications et des appareils. Toute amélioration apportée aux outils du Tribunal est communiquée par ACC par courriel au personnel d'ACC et du Tribunal, et souvent au moyen de

séances Parlons technologie plus détaillées et informatives offertes par ACC. Le Tribunal publie également des communications subséquentes au personnel du TACRA dans le contexte des événements et des activités du Tribunal afin de s'assurer que le personnel a pris connaissance des améliorations en matière d'accessibilité qui ont été rendues disponibles.

3.4.6 Obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 6 – Soutien à domicile

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

3.4.6.1 Mesure pour l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 6

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

3.4.6.2 Progrès sur l'obstacle lié à la sécurité et les opérations informatiques no 6

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

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

Résultat escompté :

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

3.5.1 Obstacle lié à l'AIPRP no 1 – Logiciel

Le logiciel utilisé par l'unité de l'AIPRP du TACRA – soit le logiciel de traitement des demandes d'AIPRP d'ACC, AccessPro Case Management (APCM) – présente des problèmes d'accessibilité pour les utilisateurs et utilisatrices. De plus, les trousse de réponse fournies aux requérants et requérantes ne sont pas conformes aux normes d'accessibilité canadiennes. ACC travaille actuellement avec le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) à l'obtention d'un contrat pour un nouveau logiciel de traitement.

3.5.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'AIPRP no 1

- Le TACRA travaillera avec ACC pour mettre en œuvre un nouveau logiciel de traitement accessible aux employés qui l'utilise et fournira des trousse de réponse accessibles aux requérants et requérantes. Le Tribunal suivra les directives d'ACC concernant le remplacement et la mise en œuvre du logiciel de traitement de l'AIPRP et s'harmonisera avec le Ministère sur sa solution pour assurer la cohérence avec le soutien des applications.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : juin 2024,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.5.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'AIPRP no 1

- L'approvisionnement et la mise en œuvre du nouveau logiciel de traitement sont dirigés par ACC, où une ou un propriétaire de produit a été identifié et a commencé le projet en juin 2023. Le propriétaire du produit travaille avec l'Approvisionnement d'ACC pour lancer l'acquisition de l'outil et élaborer un plan de projet pour atteindre la date limite de juin 2024.

3.5.2 Obstacle lié à l'AIPRP no 2 – Communications écrites

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

3.5.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'AIPRP no 2

- Les équipes de l'AIPRP, de la TI et des Communications du TACRA travailleront avec ACC, le cas échéant, pour mettre en œuvre les mises à jour des modèles de courriel et de lettre.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : juin 2025,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.5.2.2 Progrès sur l'obstacle lié à l'AIPRP no 2

- L'unité de l'AIPRP du TACRA a examiné sa série de modèles de lettres aux requérants et requérantes afin d'obtenir des occasions de clarifier et de simplifier la langue en français et en anglais. Les modèles de lettre ont été mis à jour pour les rendre plus conviviaux pour le personnel, ce qui permet à l'unité de l'AIPRP du TACRA de réagir plus rapidement tout en réduisant les erreurs des utilisateurs et en étant plus accessible. Le Tribunal veillera à ce que les modèles de lettres mis à jour sont conformes aux normes EN301-549. Il s'agira notamment de faire en sorte que les modèles soient pleinement accessibles lorsqu'ils sont consultés par le client qui les reçoit.

3.6 Communications (autres que les TIC)

Résultats souhaités :

- Tous les formulaires et modèles de communication du Tribunal sont accessibles.
- Tous les contenus Web et produits de communication publiés sont accessibles.
- Les membres du personnel du TACRA disposent de ce dont ils ont besoin pour concevoir et mettre en œuvre des communications et des activités accessibles à tous.
- Les membres, le personnel et les clients du TACRA sont satisfaits de l'accessibilité des communications du Tribunal.

3.6.1 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 1 – Préoccupations relatives aux communications

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

- Problèmes de navigation dans Mon dossier ACC (qui est utilisé par le Tribunal),
- Problèmes d'accessibilité liés aux formulaires,
- Problèmes de navigation sur le site Web du Tribunal,
- Langage complexe, et
- Difficulté à trouver et à comprendre les renseignements sur les pratiques et les procédures.

3.6.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autres que les TIC) no 1

- S'assurer que tous les modèles de documents de communication du Tribunal réussissent les vérifications des normes d'accessibilité (par exemple, utiliser le vérificateur d'accessibilité Microsoft pour assurer l'accessibilité des modèles créés à l'aide d'applications Microsoft, utiliser la fonction « Vérifier l'accessibilité de la conception » pour assurer l'accessibilité des modèles créés à l'aide de Canva).

- Inclure une formation sur le guide de style de communication d'ACC, le guide de style de contenu Canada.ca, ainsi que sur les offres du programme AATIA de SPC, lors de l'intégration des nouvelles recrues du TACRA.
- Effectuer un examen du contenu Web du TACRA sous l'angle de l'accessibilité et faire des mises à jour au besoin.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA.
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.6.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autres que les TIC) no 1

- Conformément aux directives du SCT, le TACRA a adopté le modèle Canada.ca et le système de gestion de contenu Drupal conformément aux directives du SCT, et il est donc conforme à l'accessibilité d'un point de vue Web. Tout le développement HTML est également terminé avec l'accessibilité à l'esprit.
- De plus, le Tribunal a entrepris un examen exhaustif de son site Web externe, en mettant particulièrement l'accent sur l'accessibilité, le langage clair et l'ACS Plus.

3.6.2 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 2 – Test de l'utilisateur

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

3.6.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autres que les TIC) no 2

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

3.6.3 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 3 – Événements

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

3.6.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autres que les TIC) no 3

- Le TACRA fera la promotion des caractéristiques d'accessibilité disponibles pour améliorer l'accessibilité des événements virtuels (par exemple, sous-titrage codé MS Teams).
- Dans ses communications et ses invitations aux événements du TACRA, le Tribunal donnera aux participants et participantes l'occasion d'indiquer tout besoin en matière d'adaptation et s'assurera que les mesures d'adaptation sont en place pour l'événement.
- Le personnel de l'unité des communications du TACRA suivra les normes du guide de planification des réunions inclusives du gouvernement du Canada et cherchera à déterminer les possibilités de formation propres à l'organisation d'événements accessibles et inclusifs.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.6.4 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 4 – Vidéos

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

3.6.4.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autres que les TIC) no 4

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

3.6.4.2 Progrès sur l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 4

- En novembre 2022, le Tribunal a remanié ses vidéos en veillant à les rendre accessibles (par exemple, pour inclure le sous-titrage codé et le langage clair). À l'avenir, le Tribunal veillera à ce que ses vidéos soient rendues accessibles par défaut.

3.6.5 Obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 5 – Brochures

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

3.6.5.1 Mesure pour l'obstacle lié à la communication (autre que les TIC) no 5

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

3.7 L'acquisition de biens, de services et d'installations

Résultat escompté :

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

3.7.1 Obstacle lié à l'approvisionnement en biens, services et installations no 1 – Approvisionnement et passation de marchés

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

3.7.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à l'acquisition ou biens, services et installations no 1

- Veiller à ce que le personnel des unités de l'administration et de la TI du Tribunal assiste aux séances offertes par l'Approvisionnement d'ACC (offertes deux fois par année) concernant les exigences liées à l'accessibilité dans l'approvisionnement et la passation de marchés.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : juin 2024,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : ACC, Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.8 La conception et la prestation de programmes et de services

Résultat escompté :

- Le personnel du TACRA est outillé pour concevoir et offrir des programmes et des services accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Les personnes en situation de handicap sont satisfaites de l'accessibilité des programmes et des services du TACRA.

3.8.1 Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1 – Accessibilité des formulaires, des fiches d'information et des lettres

Certains des formulaires, fiches d'information et lettres du Tribunal sont inaccessibles.

3.8.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1

- S'assurer que tous les communiqués standards de la clientèle (fiches d'information et lettres) sont conformes aux normes d'accessibilité.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023 et par la suite,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des services stratégiques et intégrés du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.8.1.2 Progrès sur l'obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1

- Le Tribunal a apporté des améliorations au formulaire de demande d'allocation de commisération afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité. À l'avenir, le Tribunal cherchera à apporter des améliorations à d'autres formulaires.

3.8.2 Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 2 – Collecte précoce des besoins en locaux de la clientèle

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

3.8.2.1 Mesure pour l'obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 2

- Le TACRA consultera le BSJP et la LRC sur la meilleure façon de déterminer quand un client ou une cliente a des besoins en matière d'accessibilité avant une audience.
- Pour la clientèle qui se représente elle-même ou qui se représente à titre privé, le TACRA élaborera un processus pour communiquer directement avec elle au sujet de leurs exigences en matière d'accessibilité.

- Au besoin, le TACRA modifiera les méthodes d'audience pour s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des vétérans et de leur famille sont satisfaits.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2024,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des opérations et du perfectionnement professionnel du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

3.8.3 Obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 3 – Formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel qui interagissent directement avec les vétérans et vétéranes

Les membres du Tribunal et le personnel qui sont chargés d'interagir directement avec les vétérans peuvent ne pas avoir reçu de directives claires sur la façon de traiter les clients ayant des problèmes d'accessibilité. Cette démarche comprend :

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

3.8.3.1 Mesure pour l'obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 3

- Le Tribunal explorera la possibilité de former les membres du Tribunal et/ou le personnel et/ou les personnes qui interagissent avec les vétérans en situation de handicap afin de s'assurer qu'ils sont équipés pour le faire en tenant compte des considérations d'accessibilité, notamment en :
 - Envisageant une formation supplémentaire pour les membres afin d'inclure l'intégration des membres et du personnel existants et nouveaux,
 - Traitement de l'inclusion des personnes en situation de handicap et les obstacles à l'accessibilité (INC115),
 - Formation en soutien tenant compte des traumatismes,
 - La santé mentale : sensibilisation (WMT201),
 - Formation de sensibilisation au suicide.
- Examinant et confirmant l'efficacité des cours obligatoires actuels à l'intention du personnel :
 - Forces armées canadiennes 101 pour les employés civils,
 - Introduction à l'analyse comparative entre les sexes plus (ACS+).

- Incluant du contenu sur l’accessibilité dans le cadre de la séance d’intégration du Corps canadien des commissionnaires du TACRA (offerte deux fois par année)
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023 et par la suite,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des opérations et du perfectionnement professionnel du TACRA et Secrétariat des membres,
 - ◆ **État d’avancement** : En cours

3.9 Transport

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

4. Consultations

Le Tribunal a obtenu l’opinion des personnes handicapées dans le cadre de l’élaboration du présent Rapport d’activité en consultant le réseau d’accessibilité d’ACC. Une version préliminaire du rapport a été distribuée à tous les membre du réseau afin de recueillir leurs commentaires. La possibilité de communiquer avec le Tribunal par téléphone pour discuter du Rapport a également été offerte.

Les membres ont noté ce qui suit :

- Le formatage du document pose des problèmes d’accessibilité.
 - Ces problèmes ont été résolus.
- Le Tribunal gagnerait à être plus concret dans la description du travail qui a été effectué sur la refonte accessible de (Mon dossier ACC).L’AVM.
 - Bien que le TACRA utilise Mon dossier ACC pour envoyer des lettres et des messages aux vétérans, Mon dossier ACC est une plateforme de service en ligne qui appartient a ACC. Par conséquent, les travaux de refonte de Mon dossier ACC de sorte qu’il soit plus accessible est mené par le ministère plutôt que par le Tribunal.
- Le Tribunal pourrait être plus explicite dans la description de ses plans visant à examiner les options disponibles pour fournir une installation à domicile de l’équipement informatique pour les personnes handicapées, y compris celles qui sont actuellement explorées par ACC et le groupe AAAC de la SSC, ce qui verraient le ministère sous-traiter ces services à domicile.
 - Jusqu’à présent, les progrès du Tribunal ont permis au TACRA d’entamer des travaux pour s’informer sur les projets d’ACC et du groupe AAAC de la SSC et de les mettre à profit. La date cible d’achèvement de ce travail

est décembre 2024. Le Tribunal a commencé à travailler pour connaître et exploiter les plans d'ACC et du groupe AACT de la SSC. La date cible d'achèvement de ces travaux est décembre

- Le Tribunal n'a pas été clair quant à savoir si les modèles de lettres ou leurs résultats ont été entièrement vérifiés par rapport à la norme EN 301 549.
 - Le Tribunal a précisé dans le présent rapport d'avancement qu'il veillera à ce que les modèles de lettres mis à jour soient conformes aux normes EN301 549. Il s'agira notamment de faire en sorte que les modèles soient pleinement accessibles lorsqu'ils sont consultés par le client qui les reçoit.

Le Tribunal a hâte de poursuivre son travail avec le Réseau d'accessibilité dans l'identification des obstacles et des possibilités d'amélioration – le tout dans le cadre de son parcours pour devenir une organisation plus confiante en matière d'accessibilité.

En ce qui concerne la consultation externe, il convient de noter que le TACRA n'a pas mené de consultation externe sur le présent Rapport d'activité 2023, étant donné que la plupart des mesures à prendre identifiées dans le Plan d'action pour l'accessibilité 2022-2025 du TACRA qui sont pertinentes pour les client et les autres parties prenantes externes et sur lesquelles ils pourraient être en mesure d'évaluer l'état d'avancement et l'impact des mesure, ne seront mises en œuvre qu'après la rédaction du présent Rapport. Le Tribunal a hâte de consulter de manière indicative les vétérans et les autres parties prenantes externes sur les futurs Rapport d'avancement et Plan d'action en matière d'accessibilité, lorsque davantage de mesures auront été mises en œuvre et que les progrès connexes en matière d'accessibilité pourront être évalués plus facilement et de manière significative d'un point de vue externe.

5. Culture organisationnelle

Résultat escompté :

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

5.1 Obstacle lié à la culture organisationnelle no 1 – Changements de culture et adoption de normes d'accessibilité

5.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la conception et la prestation de programmes et de services no 1

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

6. Formation

Résultat escompté :

- Une formation sur l'accessibilité pour les membres et le personnel est offerte régulièrement. Les documents de formation créés sont accessibles par défaut. Les modules d'apprentissage en ligne sont conçus et créés en tenant compte de l'accessibilité afin que tous les membres et le personnel du Tribunal puissent participer pleinement et équitablement. Le matériel de formation du TACRA est disponible sur différents supports de substitution sur demande.

6.1 Obstacle lié à la formation no 1 – Promouvoir la sensibilisation et la formation des membres et du personnel

Bien que la formation obligatoire du Tribunal comprenne deux cours liés à l'accessibilité de l'École de la fonction publique du Canada (analyse comparative entre les sexes plus et adoption d'un état d'esprit inclusif au travail), ainsi qu'un cours sur les traumatismes indirects, les membres du Tribunal et le personnel peuvent manquer de sensibilisation et bénéficier d'une formation supplémentaire sur l'accessibilité.

6.1.1 Mesure pour l'obstacle lié à la formation no 1

- Le Tribunal offrira une formation, des ateliers et des séances d'information sur l'accessibilité et encouragera les membres du Tribunal et le personnel à y participer.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : En cours,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des opérations et du perfectionnement professionnel du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

- Le Tribunal veillera à ce que son programme d'intégration et tout nouveau matériel de formation élaboré soient accessibles. Ainsi, les participants à l'intégration seront invités à recenser les besoins d'adaptation, ainsi qu'à fournir des commentaires sur toute expérience d'obstacles à l'accessibilité au cours de leur expérience d'intégration.
 - ◆ **Achèvement de toutes les mesures** : décembre 2023 et par la suite,
 - ◆ **Rôles et responsabilités** : Direction des opérations et du perfectionnement professionnel du TACRA,
 - ◆ **État d'avancement** : En cours.

7. Commentaires

Parallèlement à la publication de son Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, en décembre 2022, le Tribunal a créé et publié trois mécanismes par lesquels les membres du Tribunal et employés et/ou les membres du public pouvaient fournir une rétroaction sur l'accessibilité : courrier, courriel et téléphone.

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

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

8. Ce que nous avons appris

À ce stade de son parcours en matière d'accessibilité, le TACRA a appris qu'il est déterminé et engagé dans ses efforts visant à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité. Cela dit, à l'heure actuelle, le Tribunal reconnaît que la planification de l'accessibilité est un processus d'apprentissage.

Cela témoigne de l'importance de la nature cyclique de la planification de l'accessibilité, sans parler du besoin continu de consulter les personnes en situation de handicap. Le Tribunal a hâte de continuer à adapter ses plans à mesure que de nouveaux défis sont cernés, à mesure que certaines mesures d'action se concrétisent (ou ne se concrétisent pas) comme prévu et en réponse à la découverte d'obstacles nouveaux ou inattendus.

À mesure que le Tribunal progresse dans son cheminement vers davantage de confiance en matière d'accessibilité, le TACRA reconnaît également qu'il devrait renforcer sa capacité de mesure du rendement. Il s'agit d'un sujet sur lequel le Tribunal continuera de travailler dans les prochains Rapports d'avancement et Plans d'action sur l'accessibilité.

9. 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](#).

Accessibilité : La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous (Source : [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#)).

Accessible dès la conception : Processus de conception dans lequel les besoins des personnes en situation de handicap sont spécifiquement pris en compte. L'accessibilité fait parfois référence à la caractéristique selon laquelle les produits, services et installations peuvent être utilisés de manière indépendante par des personnes souffrant de divers handicaps (Source : [Disabilities, Opportunities, Internetworking, and Technology](#)).

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

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

Mesure d'adaptation : Ce terme fait référence à la conception et à l'adaptation de l'environnement de travail qui répondra aux besoins d'un effectif diversifié, et à ce qui est nécessaire dans les circonstances de chacune des personnes pour éviter la discrimination, à moins que cela ne constitue une contrainte excessive pour l'employeur.

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

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

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

Obligation de prendre des mesures d'adaptation : Les entreprises ont le devoir de prendre des mesures d'adaptation pour le personnel en vue d'éviter la discrimination fondée sur les 11 motifs indiqués dans [l'article 2 de la Loi canadienne sur les droits de la personne \(LCDP\)](#). Les employeurs doivent prendre des mesures d'adaptation pour les employés qui appartiennent aux groupes protégés par la LCDP dans la mesure où aucun préjudice injustifié n'est causé (Source : Plan d'action interne d'ACC 2017-2022 sur l'équité en matière d'emploi et la diversité).

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

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

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada : Le Passeport pour l'accessibilité est un outil qui favorise la collaboration entre le personnel et les gestionnaires de la fonction publique. Il leur permettra de déterminer et de mettre en œuvre rapidement les dispositifs, les outils et les mesures de soutien qui permettront aux employés de réussir dans leur travail. Le Passeport appartient à la personne employée et documente les besoins de modification, les solutions possibles, les dispositifs ou les soutiens reçus dans le passé ainsi que les outils d'adaptation qu'elle aimerait emporter avec elle en cas de changement d'emploi ou d'organisation.

Langage simple : Ce terme fait référence à une écriture claire et directe. Il s'agit d'éviter le vocabulaire obscur et les phrases complexes. La rédaction dans un langage simple ne signifie pas simplifier à l'excès ou omettre des renseignements essentiels. L'utilisation d'un langage simple rend les renseignements essentiels accessibles et lisibles pour tous.

Lecteur d'écran : Un lecteur d'écran est une application logicielle qui permet aux personnes ayant une déficience visuelle grave d'utiliser un ordinateur. (Source : [Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#))

Préjugé inconscient : Attitude, stéréotype, motivation ou hypothèse implicite qui peut survenir à l'insu de la personne, de son contrôle ou de son intention. Le préjugé inconscient est le fruit de l'expérience de vie des individus, et nul n'est à l'abri. Tout le monde porte des préjugés implicites ou inconscients. À titre d'exemples, mentionnons les préjugés inconscients fondés sur le genre, la culture, la race ou l'ethnicité, l'âge, la langue et les préjugés d'ordre institutionnel. Au fil du temps, les décisions qui s'appuient sur des préjugés inconscients peuvent avoir un effet cumulatif qui finit par influencer grandement sur la vie et l'égalité des chances des personnes concernées. (Source : [Créer un milieu de recherche axé sur l'équité, la diversité et l'inclusion : guide des pratiques exemplaires de recrutement, d'embauche et de maintien en poste](#)).

10. Annexe A : Terminologie d'ACC

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

Outil des progrès en matière d'accessibilité : Cet outil, utilisé par la Direction de la gestion des applications, consiste en des méthodes automatisées et manuelles qui servent à faire le suivi des applications dans leur portée, des évaluations de l'accessibilité réalisées sur celles-ci et du statut de la conformité à la norme EN 301 549 de chaque application à mesure que des améliorations sont apportées au fil du temps.

Direction générale de la vérification et de l'évaluation : Cette direction a un double rôle : effectuer à la fois des vérifications et des évaluations pour le Ministère. La vérification fournit une assurance indépendante et objective ainsi que des services consultatifs conçus pour améliorer les opérations au sein du Ministère. L'évaluation juge le mérite, l'intérêt ou la valeur des programmes ou des services, sur la base de la collecte et de l'analyse neutres d'éléments de preuve. L'évaluation guide la prise de décisions, les améliorations, l'innovation et la reddition de comptes.

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

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

Mémorial national du Canada à Vimy : Ce monument commémoratif met à l'honneur l'ensemble des Canadiens et Canadiennes qui ont servi durant la Première Guerre

mondiale. Il porte les noms de celles et ceux qui sont morts en France sans sépulture connue et est situé sur le site de la victoire du Canada lors de la bataille de la crête de Vimy, dans le nord de la France.

Secteur de la dirigeante principale des finances et services ministériels

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

Réseau de prestation des services aux clients (RPSC) : Il s'agit d'un système intégré vieillissant qui aide les personnes employées d'ACC à offrir des prestations et des services ministériels.

Commémoration et Affaires publiques : Cette direction générale est chargée de commémorer les réalisations et les sacrifices de celles et ceux qui ont servi et continuent de servir le Canada en temps de guerre, de conflit militaire et de paix. Elle se mobilise aussi de façon notable auprès des intervenants et fournit des services et des produits de communication accessibles, opportuns, précis, clairs et objectifs aux vétérans et vétéranes, à leurs familles ainsi qu'aux Canadiens et Canadiennes dans les deux langues officielles.

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

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

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

Norme européenne (EN 301 549) : La norme EN 301 549 est la norme européenne portant sur l'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada est en train

d'adopter pour les TIC. La norme de l'industrie pour l'accessibilité Web est W3C WCAG ([World Wide Web Consortium's Web Content Accessibility Guidelines](#)). La norme EN 301 549 comprend la norme WCAG ainsi que les normes d'accessibilité pour tous les autres produits numériques, y compris les téléphones cellulaires, les documents électroniques, les logiciels et le matériel informatique.

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

GCcas: Il s'agit d'un système intégré qui aide les employés d'ACC à offrir des prestations et des services ministériels.

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

[Parlons vétérans](#) : Parlons Vétérans est une plateforme de consultation et de participation accessible en ligne lancée en 2021 pour donner aux Canadiens et Canadiennes, aux vétérans et vétéranes ainsi qu'à leurs familles la possibilité de fournir une rétroaction directe à ACC.

[Mon dossier ACC](#) : Cet outil est un portail client accessible au public qui permet aux vétérans et vétéranes de demander des prestations, d'envoyer des messages sécurisés et d'effectuer le suivi de leurs demandes en ligne auprès d'ACC.

[Bureau de l'ombud des vétérans \(BOV\)](#) : Ce bureau veille à ce que les vétérans et vétéranes ainsi que leurs familles soient traités équitablement et aient accès aux programmes et services qui contribuent à leur bien-être. Il étudie et recommande également des façons d'améliorer ces programmes.

Prestation de services : Cette direction générale est chargée de fournir des prestations et des services et de fournir un soutien social et économique répondant aux besoins des vétérans et vétéranes, notre autre clientèle et leurs familles.

Politiques stratégiques, planification et rendement : Cette direction générale est responsable de s'assurer que les programmes et politiques d'ACC demeurent pertinents et répondent aux besoins actuels et futurs de notre clientèle. Elle établit également des partenariats stratégiques à l'appui de l'élaboration de programmes et de politiques.

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

Centré sur le vétéran : Les vétérans et vétéranes figurent au cœur de tout ce que nous faisons, de notre philosophie, de nos idées et de nos activités. Être centré sur les vétérans et vétéranes signifie que nous sommes proactifs, attentifs et compatissants à leurs besoins ainsi qu'à ceux de leurs familles, et que nous veillons à leur offrir tous les avantages et services qui leur reviennent. Nous allons continuer à simplifier nos processus afin de les rendre plus faciles à suivre.

11. Annexe B: Autres ministères et services gouvernementaux

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

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

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

[Services partagés Canada \(SPC\)](#) : Ce Ministère a été créé en 2011 pour transformer la façon dont le gouvernement gère et sécurise son infrastructure de technologie de l'information (TI). Il fournit des services numériques aux organisations du gouvernement du Canada, fournissant des services de TI modernes, sécurisés et fiables afin que les organisations fédérales puissent proposer des programmes et des services numériques qui répondent aux besoins des Canadiens.

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

Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) : Ce secrétariat est l'organe administratif du comité de ministres responsable de la gestion financière du gouvernement fédéral (le Conseil du Trésor). C'est un organisme central du gouvernement du Canada. Le rôle du Secrétariat consiste à soutenir le Conseil du Trésor et à prodiguer des conseils aux membres du Conseil du Trésor dans la gestion et l'administration du gouvernement.

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