

Anciens Combattants Canada

Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028



Anciens Combattants Canada - Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028

This publication is also available in English under the title: Veterans Affairs Canada's Accessibility Action Plan 2025-2028

Pour de plus amples renseignements, veuillez [communiquer avec nous](#).

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par la ministre des Anciens Combattants, 2025.

N° de cat. V1-16F-PDF

ISSN 2817-0504

Anciens Combattants Canada - Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028

Remarque : À la date de publication, l'accessibilité du présent plan a été vérifiée. Vous pouvez [nous contacter](#) si le plan présent vous pose des problèmes.

Table des matières

1.0 Généralités	5
1.1 Message de la sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et du champion de l'accessibilité.....	5
1.2 Message du Réseau de l'accessibilité	8
1.3 Processus de réception et de traitement de la rétroaction sur l'accessibilité	9
Comment communiquer votre rétroaction	9
1.4 Déclaration d'accessibilité	11
1.5. Sommaire.....	11
1.6 Message d'introduction	12
2.0 Éléments décrits à l'article 5 de la Loi	15
2.1 Emploi.....	15
Résultats escomptés	15
Obstacles à l'emploi	15
Mesures pour éliminer les obstacles à l'emploi	15
2.2 L'environnement bâti	16
Résultat escompté	16
Obstacles liés à l'environnement bâti	17
Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti	17

2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	18
Résultat escompté	18
Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications	18
Mesures pour éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications	18
2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	20
Résultats escomptés	21
Obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	21
Mesures pour éliminer les obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	21
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	22
Résultat escompté	22
Obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations	22
Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations	23
2.6. Conception et prestation de programmes et de services.....	23
Résultats escomptés	23
Obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services...	24
Mesures pour éliminer les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services.....	24
2.7 Transport.....	26
2.8 Culture organisationnelle	26
Résultat escompté	26
Suivi	26
Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d'accessibilité d'ACC en 2024	26
3.0 Formation	30

4.0 Consultations	30
4.1 Qui nous avons consulté	31
4.2 Modes de consultation	34
4.3 Ce que nous avons entendu.....	34
5.0 Rétroaction	35
6.0 Conclusion	38
6.1 Ce que nous avons appris.....	38
6.2 Prochaines étapes	38
7.0 Glossaire	38
Annexe A	41
Cadre de résultats en matière d’accessibilité	41
Emploi	41
Environnement bâti	43
Technologies de l’information et des communications (TIC)	44
Communications (autres que les technologies de l’information et des communications)	48
Acquisition de biens, de services et d’installations	50
Conception et prestation de programmes et de services	51
Annexe B	53
Terminologie d’Anciens Combattants Canada et des autres ministères et services du gouvernement.....	53
Annexe C.....	55
Mesures restantes du rapport d’étape en matière d’accessibilité 2024	55
Obstacles à l’emploi	55
Obstacles liés à l’environnement bâti	57
Obstacles liés aux technologies de l’information et des communications (TIC).....	58
Obstacles liés aux communications	62

Obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations	63
Obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services...	63

1.0 Généralités

1.1 Message de la sous-ministre d'Anciens Combattants Canada et du champion de l'accessibilité

Nous avons le plaisir de vous présenter le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025–2028 d'Anciens Combattants Canada (le Plan). Ce plan comprend un [cadre de résultats en matière d'accessibilité](#) qui décrit nos efforts continus pour rendre nos programmes, services, avantages, politiques et milieux de travail plus accessibles.

Notre objectif en matière d'[accessibilité](#) est de créer et de maintenir un environnement exempt d'obstacles, tant pour les employés que pour les vétérans et vétéranes que nous servons. Notre objectif suit les principes de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) (la Loi) et vise à éliminer les [obstacles](#) à l'accessibilité dans tout notre ministère. Pour atteindre cet objectif, il faut mobiliser l'ensemble du Ministère, en particulier notre [Réseau de l'accessibilité](#), qui guide ce travail.

Tout comme nos plans et rapports d'étape précédents, ce plan actualisé a été élaboré conformément à la stratégie [Rien sans nous](#). La consultation de personnes en situation de [handicap](#) et les expériences vécues nous permettront de devenir exempts d'obstacles d'ici 2040.

Nous tenons à remercier sincèrement les vétérans et leur famille, notre Réseau de l'accessibilité et les employés qui ont pris le temps de communiquer leurs expériences et leurs réflexions sur l'accessibilité. Le Réseau de l'accessibilité joue un rôle essentiel en offrant une rétroaction réfléchie et des suggestions pratiques, qui renforcent la collaboration nécessaire pour créer un milieu de travail accessible. Nous sommes impatients de continuer à apprendre du Réseau dans les années à venir. Vos contributions sont au cœur de ce travail, et vos points de vue approfondissent notre compréhension de l'accessibilité.

À Anciens Combattants Canada (ACC), nous avons une longue et fière tradition de service aux vétérans et vétéranes qui ont consenti d'immenses sacrifices au service du pays. De nombreux vétérans sont en situation de handicap, et ils méritent des programmes, des services et des avantages accessibles. Dans cette optique, nous renouvelons notre engagement de créer un Ministère exempt d'obstacles. Nous continuerons à travailler à améliorer l'accessibilité dans tout le Ministère, et nous savons que c'est une responsabilité que nous partageons tous.

Depuis le lancement de notre premier [Plan d'action en matière d'accessibilité](#) en 2022, nous avons réalisé des progrès fascinants. Par exemple, nous avons :

- amélioré les communications avec les clients comme suit :

- évaluation de toutes les lettres destinées aux clients et mise en conformité de 25 % avec la norme [CAN/ASC-EN 301 549:2024](#);
- mise en place d'un processus d'approbation en [langage clair](#) pour les lettres relatives aux prestations d'invalidité, afin de garantir leur accessibilité et leur conformité avec l'Analyse comparative entre les sexes plus.
- constitué un bassin de talents diversifiés, qui comprend des personnes en situation de handicap, afin de favoriser le recrutement et le perfectionnement professionnel inclusifs;
- intégré l'accessibilité dans la modernisation des technologies de l'information (TI) dès la conception;
- renforcé l'accessibilité du téléphone dans les opérations de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP);
- rendu les étapes de traitement d'une demande plus accessibles aux clients du Bureau de services juridiques des pensions.

En cours de route, nous avons écouté, appris et changé notre façon d'aborder l'accessibilité. Nous savons que l'accessibilité n'est pas un objectif ponctuel, mais un processus continu. En mettant l'accessibilité au cœur de nos programmes, services, avantages, politiques et milieux de travail, nous travaillons à créer un environnement accessible dès la conception.

En juin 2025, nous avons eu l'honneur d'avoir une rencontre en personne avec la [dirigeante principale de l'accessibilité du gouvernement du Canada](#) (GC), Stéphanie Cadieux. Nous avons eu une conversation productive et discuté de nos récentes réalisations susmentionnées. Nous avons aussi parlé des domaines où l'accessibilité demeure un défi. La rétroaction positive de Stéphanie Cadieux a ravivé notre sentiment d'avoir un but. Notre engagement commun à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les vétérans, leur famille et les employés s'en est trouvé renforcé.

Nous continuerons à soutenir des initiatives clés en matière d'accessibilité telles que le [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#) et le [Projet d'amélioration des mesures d'adaptation du gouvernement du Canada](#). Ces projets soulignent l'importance d'écouter les personnes en situation de handicap et celles ayant une expérience vécue, et visent à créer un milieu de travail exempt d'obstacles.

La création d'un ministère accessible passe par un changement de culture – un changement qui tient compte de l'accessibilité dans tous les aspects du travail, de la conception des politiques à la prestation des services. Ce changement commence par la sensibilisation, l'éducation et la volonté de grandir. Cela sous-entend de perfectionner les connaissances, les compétences et l'empathie nécessaires pour reconnaître et prévenir les obstacles avant qu'ils ne surviennent.

Nous encourageons tout le monde à agir en [explorant les ressources sur l'accessibilité](#). Apprenez à créer des documents accessibles, à planifier des réunions et événements inclusifs, et surtout, à être à l'écoute et à apprendre les uns des autres.

Nous vous invitons à lire le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025–2028 et à nous dire ce que vous en pensez. Ensemble, nous continuons à œuvrer pour un avenir accessible à tous et inclusif dès la conception.

Cordialement,

Christine McDowell
Sous-ministre

Pierre Tessier
Champion de l'accessibilité

1.2 Message du Réseau de l'accessibilité

Le Réseau de l'accessibilité compte des personnes en situation de handicap et ayant une expérience vécue. Les membres sont des employés d'ACC et du [Tribunal des anciens combattants \(révision et appel\)](#) (TACRA), ainsi que nos deux coprésidents. Ensemble, nous guidons le Ministère pour le rendre plus accessible et inclusif.

Notre participation au Réseau de l'accessibilité a une signification profonde. Nos rencontres sont porteuses d'espoir, respectueuses et ancrées dans un engagement commun envers le progrès. Nos dirigeants comprennent le message « Rien sans nous », en particulier notre champion de l'accessibilité, le sous-ministre adjoint Pierre Tessier. Pierre a activement participé aux réunions du Réseau, transmis des mises à jour encourageantes et, surtout, écouté nos expériences vécues.

Nous célébrons les réalisations obtenues grâce à la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 d'Anciens Combattants Canada. Sur les 53 mesures définies en 2024, 34 ont été menées à bien et plusieurs de celles qui restent continuent de progresser. Toutes les mesures incomplètes seront intégrées dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028.

Nous espérons que d'autres initiatives positives qui nous aideront à devenir exempts d'obstacles d'ici 2040 verront le jour. Par exemple, nous attendons avec intérêt des améliorations au soutien offert aux personnes en situation de handicap, notamment conformément à la norme [CAN/ASC-1.1:2024 \(REV-2025\) – L'emploi](#). Le renforcement de l'[aide à l'accessibilité](#) est un domaine où un changement significatif peut être apporté. Tous les employés ont ainsi un accès équitable aux outils, aux ressources et aux environnements dont ils ont besoin pour s'épanouir. Ces efforts renforcent l'inclusion et solidifient notre engagement envers un milieu de travail auquel chacun peut contribuer pleinement.

Notre engagement est fort, et les occasions de faciliter un changement positif sont infinies. Nous sommes déterminés à garantir que l'accessibilité demeure protégée et prioritaire. Cependant, nous ne pouvons pas édifier seuls un milieu de travail [soucieux de l'accessibilité](#). L'accessibilité est la responsabilité de tous, et nous vous invitons à continuer de nous soutenir en tant qu'alliés.

Nous sommes toujours heureux d'accueillir de nouveaux membres. Le Réseau peut ainsi compter sur différents points de vue. Dans les années à venir, nous renforcerons notre collaboration avec les autres groupes de ressources pour les employés d'ACC et reconnaitrons la diversité des expériences de notre effectif. Si vous êtes un employé d'ACC ou du TACRA et souhaitez vous joindre au Réseau en tant qu'allié ou que personne en situation de handicap, veuillez contacter l'[équipe de préparation à l'accessibilité](#) d'ACC. Ensemble, nous pouvons créer un avenir exempt d'obstacles et inclusif pour nos clients et nos collègues.

1.3 Processus de réception et de traitement de la rétroaction sur l'accessibilité

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

Vous pouvez utiliser notre processus de rétroaction pour nous donner votre avis sur :

- les obstacles dans les relations avec ACC;
- la mise en œuvre de notre Plan d'action en matière d'accessibilité (le Plan) et les rapports d'étape.

Vous pouvez aussi nous faire part de votre rétroaction sur :

- comment nous pouvons éliminer les obstacles qui ont été cernés;
- le Plan et les rapports d'étape;
- notre processus de rétroaction;
- les pratiques exemplaires et les réussites en matière d'accessibilité à ACC.

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

- de nature physique;
- de nature architecturale;
- relatifs à la technologie;
- relatifs aux comportements;
- relatifs à l'information;
- relatifs aux communications;
- relatifs aux politiques;
- relatifs aux pratiques.

Comment communiquer votre rétroaction

Rétroaction pour Anciens Combattants Canada

Vous pouvez soumettre votre rétroaction par courriel, par téléphone, ou par la poste à l'aide des coordonnées indiquées ci-après. Veuillez envoyer vos commentaires à notre directeur de projet, Équipe de préparation à l'accessibilité. Vous pouvez aussi envoyer votre rétroaction anonymement. Veuillez noter que tous les commentaires donneront lieu à un accusé de réception (par exemple, une réponse par courriel à un message par courriel), sauf s'ils ont été fournis de manière anonyme.

Par courriel :

[Accessibilité à Anciens Combattants Canada](#)

Par téléphone :

1-866-522-2122 (sans frais)

1-833-921-0071 (Appareil télécopieur [ATS])

Par la poste :

Secteur du dirigeant principal des finances et des services ministériels

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9

À l'attention de : Directeur de projet, Équipe de préparation à l'accessibilité

En ligne :

À l'aide du [formulaire de rétroaction anonyme](#) sur le site Web d'ACC.

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

Vous pouvez envoyer vos questions ou votre rétroaction concernant l'accessibilité du [BSJP](#) par l'une ou l'autre des méthodes suivantes :

Par courriel :

[Bureau de services juridiques des pensions](#)

Par téléphone :

1-877-228-2250

Par la poste :

Bureau de services juridiques des pensions – Rétroaction sur l'accessibilité

C.P. 7700

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 8M9

À l'attention de : Agent de projet, Mise en œuvre et soutien stratégique

En ligne :

À l'aide du [formulaire de rétroaction anonyme](#) sur le site Web d'ACC.

Vos commentaires seront utilisés pour améliorer l'accessibilité à ACC. Il se peut que nous tenions compte immédiatement de certains commentaires ou que nous les utilisions pour élaborer de futurs plans d'accessibilité et des rapports d'étape. Nous incluons vos commentaires et la façon dont nous les avons utilisés dans nos futurs plans d'action en matière d'accessibilité et dans nos rapports d'étape.

Autres formats

Vous pouvez aussi nous contacter pour demander un exemplaire des éléments suivants dans d'autres formats en utilisant les coordonnées ci-dessus :

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

Autres formats possibles :

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

Nous vous fournirons le format que vous demandez dès que possible. Le braille et les formats audio peuvent prendre jusqu'à 45 jours. Les formats imprimés, en gros caractères et électroniques peuvent prendre jusqu'à 15 jours.

1.4 Déclaration d'accessibilité

ACC va reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité tout en soutenant l'inclusion et en favorisant un environnement respectueux et équitable.

1.5. Sommaire

Conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en publiant notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028, nous poursuivons notre engagement de devenir une organisation exempte d'obstacles d'ici 2040.

Notre [Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024](#) définissait 53 mesures, dont 24 avaient été indiquées comme achevées en décembre 2024. Sur les 29 mesures restantes :

- 10 ont été menées à bien en 2025;
- 2 seront intégrées directement à ce Plan;
- 16 ont été modifiées ou reformulées en vue de leur inclusion dans ce Plan;
- 1 ne sera pas poursuivie car une autre solution a été trouvée.

Nous restons déterminés à écouter les personnes en situation de handicap et celles ayant une expérience vécue en accessibilité. Leurs apports sont essentiels pour façonner des approches inclusives. Nous savons que l'expérience vécue apporte des points de vue inestimables et nous tenons compte de la diversité des identités [intersectionnelles](#) et

reconnaissons la richesse des différences individuelles. Non seulement cette approche favorise l'équité, elle garantit aussi que l'accessibilité est importante et valorisante pour tous.

1.6 Message d'introduction

Le 11 juillet 2019, la Loi (projet de loi C-81) est entrée en vigueur. La Loi vise à faire du Canada un pays [exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040](#).

La Loi comporte un certain nombre de principes directeurs notamment :

- Que chacun soit traité avec dignité.
- Que chacun participe pleinement et également à la société.
- Que les personnes en situation de handicap participent à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures.

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

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

À ACC, chacun a un rôle à jouer pour nous faire progresser vers l'accessibilité dès la conception :

- Sous-ministre et sous-ministre délégué : responsables du leadership global et de la production de rapports en matière d'accessibilité.
- Sous-ministres adjoints : responsables de la mise en œuvre des initiatives en matière d'accessibilité dans les secteurs.
- Champion de l'accessibilité : offrir du leadership et du soutien aux personnes en situation de handicap.
- Réseau de l'accessibilité : guider le Ministère dans ses efforts pour devenir plus accessible et inclusif.
- Équipe de préparation à l'accessibilité : créer et maintenir un environnement exempt d'obstacles à l'accessibilité, en écoutant les personnes ayant des expériences vécues pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité qui touchent à la fois les clients et les employés.

- Employés : en savoir plus sur l'accessibilité et son intégration dans leur travail quotidien.

En 2017, 22 % des Canadiens âgés de 15 ans ou plus présentaient un ou plusieurs handicaps. En 2022, cette proportion était passée à 27 %, soit une augmentation d'environ 1,8 million de personnes¹. En 2022, le pourcentage de vétérans et vétéranes au Canada présentant au moins un handicap était encore plus élevé, à 46 %². Étant donné qu'environ 40 % des mesures figurant dans notre Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 ont le potentiel d'améliorer directement l'expérience des vétérans et de leur famille, nous prenons ce travail très au sérieux.

L'amélioration de l'accessibilité à ACC ne s'arrête pas au soutien des vétérans et vétéranes. Elle cherche aussi à favoriser un milieu de travail accessible. Par exemple, le nombre de nos employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap demeure inférieur à l'estimation de la disponibilité au sein de la population active. Les estimations de la disponibilité au sein de la population active servent de référence pour évaluer la représentativité des groupes visés par l'équité en matière d'emploi dans l'administration publique centrale aux termes de la [Loi sur l'équité en matière d'emploi](#)³.

Nous restons déterminés à combler cet écart et poursuivrons nos efforts pour augmenter le nombre d'employés qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap, pour faire en sorte que notre milieu de travail continue de refléter la diversité de la population canadienne.

Le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024 a révélé certaines différences majeures dans l'expérience des employés en situation de handicap à ACC. Selon le Sondage, 16 % des employés d'ACC en situation de handicap ont déclaré avoir été victimes de discrimination au travail dans les 12 derniers mois, contre seulement 3 % des employés sans handicap⁴.

Lorsqu'on leur a demandé si le Ministère mettait en œuvre des activités et des pratiques qui soutiennent une main-d'œuvre diversifiée, seuls 69 % des employés en situation de

¹ [StatsCan Plus Le taux d'incapacité au Canada a augmenté en 2022](#)

² [StatsCan Plus Honorer les vétérans du Canada](#)

³ [Aperçu démographique de la fonction publique du Canada : Glossaire des termes clés](#)

⁴ [Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024](#)

handicap ont répondu positivement, soit moins que les 82 % des employés sans handicap⁵.

Ces différences montrent qu'il reste encore du travail à faire. Elles démontrent l'importance de placer l'accessibilité au cœur de nos programmes, services, avantages, politiques et milieux de travail, en visant un environnement inclusif et accessible dès la conception.

Notre engagement envers l'accessibilité va au-delà de l'exigence législative de publier un Plan. L'accessibilité n'est pas seulement un objectif, c'est un principe fondamental qui guide notre travail. Nous avons réalisé des progrès significatifs, mais il reste encore du travail à faire. Le maintien du cycle triennal des plans d'action en matière d'accessibilité et des rapports d'étape aide à orienter notre planification et nous oblige à rendre des comptes. Ces efforts nous aident à nous rapprocher de notre objectif de devenir exempts d'obstacles d'ici 2040.

⁵ [Résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux de 2024](#)

2.0 Éléments décrits à l'article 5 de la Loi

2.1 Emploi

Résultats escomptés

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap considèrent ACC comme un milieu de travail de choix.
- Les chercheurs d'emploi et les fonctionnaires en situation de handicap ont accès à des possibilités d'emploi à ACC et peuvent exploiter leur plein potentiel.

Obstacles à l'emploi

1. Sous-représentation : les personnes en situation de handicap sont sous-représentées en ce qui a trait aux embauches, aux nominations à des postes intérimaires et aux promotions d'ACC, mais surreprésentées au chapitre des départs.
2. Complexité du processus lié aux mesures d'adaptation : le processus permettant aux employés d'obtenir les mesures d'adaptation dont ils ont besoin au travail est complexe. Les gestionnaires ne se sentent pas outillés pour recruter, former et soutenir les personnes en situation de handicap.
3. Considérations liées aux gestionnaires : les gestionnaires ne prennent peut-être pas en compte les exigences opérationnelles et les obstacles en matière d'accessibilité lorsqu'ils embauchent des personnes en situation de handicap.

Mesures pour éliminer les obstacles à l'emploi

Tableau 1 : Mesures pour éliminer les obstacles à l'emploi.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Sous-représentation	Accroître la représentation des employés en situation de handicap pour atteindre l'estimation de la disponibilité au sein de la population active.	En cours	Tout secteur et toute direction générale, géré par le Dirigeant principal des finances et Services ministériels (DPFSM)	Employés

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Sous-représentation	Promouvoir ACC comme un milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 1 : Sous-représentation	Entreprendre un examen des messages d'intégration pour s'assurer qu'ils contiennent des liens vers les documents indiquant comment obtenir de l'aide à l'accessibilité.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 2 : Complexité du processus lié aux mesures d'adaptation	Promouvoir une formation obligatoire annuelle sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation .	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 2 : Complexité du processus lié aux mesures d'adaptation	Promouvoir l'utilisation du guide, des outils et des ressources sur les mesures d'adaptation élaborés par l'équipe du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation.	2026	DPFSM	Employés
Obstacle 3 : Considérations liées aux gestionnaires	Par l'éducation et la sensibilisation, donner aux gestionnaires les moyens de prendre en compte les exigences opérationnelles et les obstacles à l'accessibilité lors de l'embauche de personnes en situation de handicap.	2025	DPFSM	Employés

2.2 L'environnement bâti

Résultat escompté

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

Obstacles liés à l'environnement bâti

1. Expositions commémoratives : les expositions commémoratives ne sont pas toujours accessibles.
2. Stationnement Mémorial : le stationnement au Mémorial n'est pas toujours accessible.
3. Équipement de sécurité installé : certains équipements de sécurité installés peuvent avoir des effets négatifs non intentionnels sur certaines personnes en situation de handicap

Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti

Tableau 2 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Expositions commémoratives	La zone de l'exposition commémorative dans l'édifice Daniel J. MacDonald sera accessible.	2027	Commémoration et Affaires publiques (CAP)	Employés, vétérans et leur famille, visiteurs
Obstacle 1 : Expositions commémoratives	CAP réalisera tous les projets à impact rapide issus des évaluations de l'accessibilité pour le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel .	2027	CAP, DPFSM	Vétérans et leur famille, visiteurs
Obstacle 2 : Stationnement au site du Mémorial	Réaménager le stationnement au monument de Vimy.	2026	CAP, DPFSM	Vétérans et leur famille, visiteurs
Obstacle 3 : Équipement de sécurité installé	Examiner et évaluer les recommandations tirées d'un rapport de 2025 d'évaluation de l'accessibilité du consultant.	2026	DPFSM	Employés, vétérans et leur famille

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

Résultat escompté

- Les technologies de l'information et des communications d'ACC peuvent être utilisées par tous.

Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

1. Applications Web : obstacles dans les applications Web.
2. Logiciels de bureau : obstacles dans les logiciels de bureau.
3. Applications mobiles : obstacles dans les applications mobiles.
4. Intelligence artificielle : obstacles dans les systèmes d'intelligence artificielle (IA).
5. Documents numériques : obstacles dans les documents numériques, notamment les documents Word et PDF.
6. Transparence : transparence du statut d'accessibilité.
7. Sensibilisation : sensibilisation aux fonctions et outils d'accessibilité.
8. Capacités et compétences : capacités et compétences permettant de reconnaître, d'éliminer et de prévenir les obstacles

Mesures pour éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

Tableau 3 : Mesures pour éliminer les obstacles des technologies de l'information et des communications.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Applications Web	Moderniser les systèmes de prestation des services aux clients.	En cours	DPFSM, Prestation des services (PS)	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 1 : Applications Web	Améliorer l'accessibilité des portails, tableaux de bord et rapports ministériels.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 1 : Applications Web	Améliorer l'accessibilité des autres applications Web existantes.	2028	DPFSM, PS	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 1 : Applications Web	Prévenir de nouveaux obstacles dans les applications Web, y compris les applications développées	En cours	DPFSM, PS	Employés, vétérans et leur famille

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
	par des citoyens . S'assurer que les nouvelles applications et les mises à jour respectent la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.			
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Ajouter un point de vérification de l'accessibilité dans le processus d'achat existant des nouveaux logiciels de bureau.	2026	DPFSM	Employés
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Déterminer les obstacles dans les logiciels de bureau.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Améliorer l'accessibilité des navigateurs.	2026	DPFSM	Employés
Obstacle 3 : Applications mobiles	Évaluer l'application mobile Coach ESPT (état de stress post-traumatique) Canada par rapport à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	2028	DPFSM, PS	Vétérans et leur famille
Obstacle 3 : Applications mobiles	Prévenir de nouveaux obstacles dans les applications mobiles. S'assurer qu'elles respectent la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	2027	DPFSM	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 4 : Intelligence artificielle	Aborder l'accessibilité dans les systèmes d'IA. À cette fin, il faudra élaborer une politique agile pour tenir compte de l'accessibilité et des préjugés dans la conception, le développement, l'approvisionnement et l'utilisation des systèmes d'IA.	2026	DPFSM	Employés, vétérans et leur famille

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 5 : Documents numériques	Prévenir les obstacles dans les nouveaux documents destinés au public.	2028	Tous secteurs et directions générales	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 5 : Documents numériques	Prévenir les obstacles dans les documents quotidiens comme les courriels et autres documents électroniques.	En cours	Tous secteurs et directions générales	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 6 : Transparence	Inclure des déclarations d'accessibilité dans les produits numériques.	2027	DPFSM, CAP, PS	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 7 : Sensibilisation	Offrir des conférences techniques sur l'accessibilité pour présenter les outils d'accessibilité et les technologies d'assistance.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 7 : Sensibilisation	Faire connaître les fonctions d'accessibilité de Microsoft et les obstacles dans les outils Microsoft.	2027	DPFSM	Employés
Obstacle 7 : Sensibilisation	Améliorer les communications sur la mise à jour des logiciels. À cette fin, il faudra surligner les changements pouvant toucher les paramètres d'accessibilité et donner des conseils sur la façon de restaurer les paramètres.	2026	DPFSM	Employés
Obstacle 8 : Possibilités et compétence	Fournir une formation sur l'accessibilité Web aux employés des TI.	2027	DPFSM, PS	Employés
Obstacle 8 : Possibilités et compétence	Instaurer une culture de l'accessibilité des documents.	2028	Tous secteurs et directions générales	Employés

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

Résultats escomptés

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

Obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

1. Langage complexe : langage complexe dans les lettres créées à partir de gabarits dans l'équipe des relations entre les clients et l'équipe des services exécutifs.
2. Conventions d'appellation : les conventions d'appellation des fichiers ne sont pas cohérentes à ACC.
3. Vidéodescription : la vidéodescription n'est pas disponible pour les vidéos silencieuses dans les centres d'accueil d'ACC.

Mesures pour éliminer les obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Tableau 4 : Mesures pour éliminer les obstacles liés aux communications.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Langage complexe	Améliorer l'accessibilité et le langage clair dans les lettres créées à partir de gabarits dans l'équipe des relations entre les clients et l'équipe des services exécutifs.	2026	Secrétariat ministériel	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 2 : Conventions d'appellation	Gestion de l'information et de la vie privée (GIVP) favorisera et exigera l'utilisation d'une convention d'appellation commune et accessible pour les fichiers.	2027	DPFSM	Employés
Obstacle 3 : Vidéodescription	Réaménager toutes les expositions au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel et	2027	CAP	Employés, vétérans et

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
	vérifier que leur interprétation est exempte d'obstacles.			leur famille, visiteurs
Obstacle 3 : Vidéodescription	Réaménager toutes les expositions au Mémorial national du Canada à Vimy et vérifier que leur interprétation est exempte d'obstacles.	2027	CAP	Employés, vétérans et leur famille, visiteurs
Obstacle 3 : Vidéodescription	Vérifier que l'interprétation des expositions commémoratives à l'édifice Daniel J. MacDonald est exempte d'obstacles.	2027	CAP	Employés, vétérans et leur famille, visiteurs

2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Résultat escompté

- Tous les biens et services achetés par ACC sont accessibles.

Obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

1. Sensibilisation à l'échelle du Ministère : une sensibilisation accrue à l'accessibilité applicable aux biens et services acquis est nécessaire à l'échelle du Ministère.

Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

Tableau 5 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité dans l'acquisition.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Soutenir les TI d'ACC en confirmant que l'accessibilité des TI est vérifiée dans le cadre du processus d'acquisition des nouveaux logiciels de bureau.	En cours	DPFSM	Employés
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Communiquer aux clients tous les liens vers des documents d'orientation sur l'accessibilité ou des experts en accessibilité qui sont pertinents pour leurs demandes d'approvisionnement.	En cours	DPFSM	Employés

2.6. Conception et prestation de programmes et de services

Résultats escomptés

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

Obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services

1. Rétroaction des clients : le questionnaire de satisfaction des clients du BSJP ne demande pas de rétroaction directe des clients sur l'accessibilité.
2. Demande de prestations d'invalidité ([PEN 923](#)) : les étapes des demandes de prestations d'invalidité (PEN 923; Indemnité pour douleur et souffrance/pension d'invalidité) ne sont pas claires, concises ou faciles à comprendre.
3. Présentations : les présentations de la Gestion de l'information et de la vie privée ne sont pas entièrement accessibles.
4. Prestation des programmes et des services : les employés de la Gestion des programmes et de la prestation des services (GPPS) bénéficieraient d'une formation et d'un soutien supplémentaires pour offrir en toute confiance des programmes et services accessibles.
5. Documents numériques pour les programmes et les services : les documents originaux qui ne sont pas accessibles constituent un obstacle pour les personnes en situation de handicap.

Mesures pour éliminer les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services

Tableau 6 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services.

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Rétroaction des clients	Le BSJP ajoutera un lien vers la page « Rétroaction sur l'accessibilité » et/ou des instructions pour envoyer de la rétroaction dans la lettre d'accompagnement jointe au questionnaire de satisfaction des clients.	2026	BSJP	Vétérans et leur famille
Obstacle 2 : Demande de prestations d'invalidité (PEN 923)	Les étapes de la demande de prestations d'invalidité (PEN 923) seront rendues claires, concises et faciles à comprendre.	2025	PS	Vétérans et leur famille

Obstacle	Mesure	Date d'achèvement cible	Responsable	Groupe touché
Obstacle 3 : Présentations	Toutes les présentations de la Gestion de l'information et de la vie privée seront examinées et mises à jour pour en assurer l'accessibilité.	2027	DPFSM	Employés
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	La formation en ligne intitulée « Rendre ses documents accessibles » sera obligatoire pour les employés.	2026	PS	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	Des conseils et astuces en matière d'accessibilité seront régulièrement communiqués aux employés.	En cours	PS	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	La sensibilisation à l'accessibilité fera partie de l'intégration des nouveaux employés.	En cours	PS	Employés, vétérans et leur famille
Obstacle 5 : Documents numériques pour les programmes et les services	On examinera les nouveaux documents destinés au public pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.	2028	PS	Vétérans et leur famille
Obstacle 5 : Documents numériques pour les programmes et les services	Mise en œuvre de l'effort de tenue des ressources d'apprentissage par l'Unité nationale d'apprentissage.	En cours	PS	Employés

2.7 Transport

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

2.8 Culture organisationnelle

Résultat escompté

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

Suivi

Comme il était indiqué dans notre Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 et les rapports d'étape subséquents, nous nous engageons à lutter contre la [discrimination fondée sur la capacité physique](#) et à favoriser une [culture organisationnelle](#) plus inclusive et plus accessible.

Nous travaillons à changer les mentalités afin de favoriser une culture qui valorise les expériences vécues des personnes en situation de handicap, prévient les obstacles et incarne l'accessibilité dès la conception. Ce travail exige que nous nous engagions envers l'apprentissage continu, adoptions une approche intersectionnelle et intégrions l'accessibilité dans tous les aspects de notre travail.

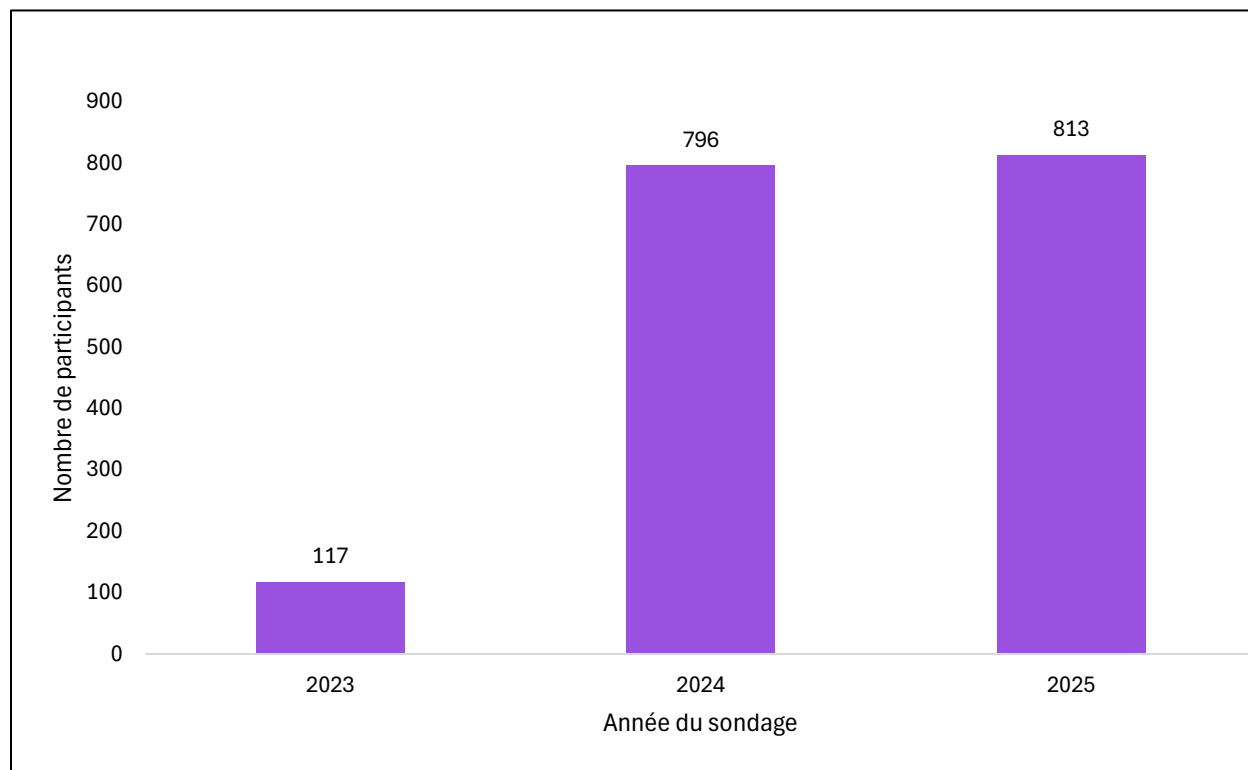
Les progrès vers le résultat souhaité seront mesurés par rapport à des sources de données telles que le [Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux](#) et le sondage éclair auprès des employés d'ACC.

Progrès réalisés dans le changement de culture en matière d'accessibilité d'ACC en 2024

Sondage sur l'accessibilité auprès des employés d'ACC

Au cours des trois dernières années, nous avons mené un sondage annuel sur l'accessibilité auprès des employés afin de mieux comprendre comment ils perçoivent l'accessibilité et son rôle dans notre organisation. L'objectif de ce sondage est de nous aider à évaluer la confiance individuelle dans les connaissances liées à l'accessibilité et la mesure dans laquelle l'accessibilité est ancrée dans notre culture et nos pratiques quotidiennes. Les résultats de la participation peuvent être vu à la Figure 1.

Figure 1 : Participation au sondage sur l’accessibilité mené auprès des employés de 2023 à 2025.



Description de la Figure 1 : Participation au sondage sur l’accessibilité mené auprès des employés de 2023 à 2025.

- En 2023, il y a eu 117 participants.
- En 2024, il y a eu 796 participants.
- En 2025, il y a eu 813 participants.

La participation au sondage a augmenté considérablement, passant de 117 répondants en 2023 à 813 en 2025, soit une hausse de 595 %. Cette croissance constante reflète une prise de conscience et un engagement plus grands autour de l’accessibilité. De plus amples renseignements sur le sondage sont présentés à la [section 4](#).

Site intranet l’accessibilité au sein d’ACC

En 2024-2025, le contenu du site intranet l’accessibilité au sein d’AAC a été mis à jour régulièrement pour fournir aux employés les informations, les ressources et les mises à jour les plus récentes du Réseau de l’accessibilité.

Les séries « Conteurs de l’accessibilité » et « Adoptants de l’accessibilité » demeurent un élément clé du site. Les articles des « Conteurs de l’accessibilité » décrivent les expériences vécues et les histoires personnelles des personnes en situation de handicap

et de leurs alliés, offrant des points de vue précieux sur l’accessibilité. Pour leur part, les articles « Adoptants de l’accessibilité » reconnaissent et célèbrent les employés et les équipes qui intègrent activement l’accessibilité dans leur travail quotidien, mettant en lumière des étapes pratiques et inspirant les autres à faire de même.

Réseau de l’accessibilité

Les personnes en situation de handicap demeurent le groupe le plus important pour les consultations sur l’accessibilité. Le Réseau de l’accessibilité (le Réseau) joue un rôle fondamental dans ce type de consultations à ACC.

Pour élargir le Réseau et renforcer sa capacité à appliquer une perspective intersectionnelle, nous avons mené des efforts ciblés de recrutement, notamment la sensibilisation auprès d’autres groupes de ressources pour les employés, tels que le Réseau des employés autochtones, l’Initiative Espace positif et le Réseau des minorités visibles. Nous avons également invité des participants du Programme fédéral d’expérience de travail étudiant (PFETE). De plus amples renseignements sur le Réseau sont présentés à la [section 4](#).

Activités et présentations liées à l’accessibilité

En reconnaissance de la Semaine nationale de l’accessibilité (SNA) 2025, le Réseau de l’accessibilité a organisé un événement virtuel ministériel intitulé « Discussion de groupe et causerie : combler l’écart dans l’accessibilité », qui a attiré 631 participants d’ACC et du TACRA. Cet événement a mis l’accent sur les expériences vécues des personnes en situation de handicap et l’importance des mesures d’adaptation.

Nous avons souligné la Journée internationale des personnes handicapées 2024 avec un événement ministériel organisé par le Réseau de l’accessibilité intitulé « Au-delà des étiquettes – Un appel à l’action pour changer la perception du handicap ». L’événement mettait en vedette des personnes en situation de handicap et soulignait les progrès réalisés en matière d’accessibilité dans tout le Ministère. Il a attiré 609 participants d’ACC et du TACRA.

Après ces deux activités, un court sondage a été envoyé aux participants pour recueillir leurs commentaires. Sur les 1 240 participants aux deux événements, nous avons reçu un total de 70 réponses au sondage pour les deux activités. Ces réponses étaient massivement positives, plus de 98 % des répondants ayant indiqué qu’en général, ils étaient « satisfaits » ou « très satisfaits » des activités.

Le sondage a également produit 34 commentaires écrits. Un commentaire particulièrement marquant exprimait l’essence de nombreuses réponses :

Cette séance m’a permis de bien mieux comprendre les impacts [sur] les collègues lorsque les outils et produits que nous utilisons à ACC ne sont pas accessibles. Elle a élargi mon point de vue et m’a poussé à m’assurer que

les documents de travail et les systèmes que j’aide à améliorer sont accessibles dès le départ. L’activité m’a vraiment aidé à en comprendre l’importance.

Ces activités, avec d’autres initiatives en matière d’accessibilité, telles que le Mois national de la sensibilisation à l’emploi des personnes handicapées et le Mois de la sensibilisation aux personnes handicapées autochtones, ont été annoncées par courriel à tous les employés par le champion de l’accessibilité, ainsi que par des messages sur MS Teams, des articles dans le bulletin d’information en ligne d’ACC, Carillon, et le bulletin électronique *Faits saillants du vendredi*.

Renforcer les connaissances sur l’accessibilité

En 2025, nous avons participé à plusieurs initiatives afin d’approfondir notre compréhension de l’accessibilité.

Une étape clé a été de s’inscrire comme organisme contributeur au Réseau canadien d’accessibilité. Ce partenariat permet aux employés d’ACC d’accéder à de précieuses ressources et occasions d’apprentissage.

Nous avons également pris part à diverses communautés de pratique aux côtés d’autres ministères gouvernementaux pour échanger des pratiques exemplaires et communiquer nos progrès. Ces communautés de pratique, qui sont axées sur le gouvernement du Canada, comprennent :

- Le Réseau interministériel de l’accessibilité;
- La Communauté de pratique interministérielle en matière d’accessibilité;
- La Communauté de pratique du langage clair;
- Le Réseau interministériel des présidents de comités des personnes en situation de handicap et en matière d’accessibilité;
- Le Comité des champions et des présidents des personnes handicapées.

Nous continuerons de soutenir une culture organisationnelle accessible en accomplissant ce qui suit :

- collaborer avec le Réseau de l’accessibilité sur de nouvelles initiatives en cours;
- faciliter et élargir l’utilisation de gabarits accessibles;
- organiser des conférences, des tables rondes et des présentations sur l’accessibilité;
- faire la promotion du document interne « Savoir être accessible à ACC : un guide »;
- apprendre à mieux à planifier des réunions et des activités accessibles;
- célébrer les activités qui ont trait à l’accessibilité afin d’accroître l’éducation et la sensibilisation;
- apprendre des pratiques exemplaires en matière d’accessibilité auprès d’autres organisations et communautés de pratique.

3.0 Formation

La formation demeure une composante essentielle pour accroître la sensibilisation à l'accessibilité dans le Ministère. ACC a instauré des cours obligatoires de l'[École de la fonction publique du Canada](#) dans le cadre du Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025, mais il reste du travail à faire pour que ces cours soient suivis en temps opportun. En 2025, l'équipe de préparation à l'accessibilité a lancé une campagne de promotion ciblée visant à relever le taux de participation aux cours obligatoires sur l'accessibilité.

Bien que l'introduction et la promotion continue de ces cours obligatoires soient un excellent point de départ, nous savons que l'accessibilité est la responsabilité de tous. Dans cette optique, nous continuons également à faire connaître diverses occasions d'apprentissage pour les employés sur des sujets importants tels que :

- l'élaboration de contenu accessible;
- le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada;
- le langage clair, en alignement avec [CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair](#);
- l'adoption de l'accessibilité numérique;
- la planification d'événements accessibles.

De plus, l'an dernier, nous avons fait la promotion d'événements d'apprentissage spéciaux tels que :

- la série de conférences du Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap, organisées par le Réseau des personnes en situation de handicap de Santé Canada;
- la série de conférences [Vision Radicale Pour L'accès Inclusif à l'Emploi](#) intitulée Handicap épisodique : une perspective intersectionnelle sur l'adaptation et l'appartenance;
- les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, d'ajustements en milieu de travail et de mesures d'adaptation au travail offertes par le [Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée](#) (AATIA);
- des activités et ateliers organisés par le Centre canadien d'innovation pour la santé mentale en milieu de travail;
- le Réseau canadien d'accessibilité et ses communautés de pratique.

Nous continuerons de faciliter l'apprentissage de l'accessibilité par divers canaux, comme le processus d'intégration, notre page intranet de l'Accessibilité au sein d'ACC, les courriels envoyés à tous les employés et les messages sur MS Teams.

4.0 Consultations

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

4.1 Qui nous avons consulté

Le Réseau de l'accessibilité

Comme il est souligné à la section 1.2, [Message du Réseau de l'accessibilité](#), et à la section 2.8, [Culture organisationnelle](#), le Réseau permet de reconnaître, d'éliminer, et de prévenir les obstacles en fournissant des renseignements fondés sur les expériences vécues des personnes en situation de handicap. Nous faisons régulièrement appel à son expertise pour des initiatives du Ministère. En 2025, le Réseau de l'accessibilité a été consulté au sujet de plusieurs initiatives, notamment :

- les rapports des sondages sur l'accessibilité menés auprès des employés en 2024 et 2025;
- la rétroaction communiquée au Bureau de l'accessibilité au sein de la fonction publique sur les obstacles liés à l'apprentissage d'une langue seconde, aux évaluations de langue seconde, ainsi qu'à l'exclusion;
- le [Rapport d'étape d'ACC en matière d'accessibilité 2024](#);
- la stratégie interne liée aux employés et à la culture d'ACC;
- le potentiel groupe de gestion des limitations fonctionnelles d'Anciens Combattants Canada;
- l'ébauche des stratégies de recrutement et de maintien en poste pour les personnes en situation de handicap à ACC;
- le projet d'atelier d'ACC sur les comités d'évaluation diversifiés;
- l'élaboration d'une liste pour les futures initiatives au sein du Réseau de l'accessibilité;
- le service interne Accessibilité de mes logiciels;
- le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 d'Anciens Combattants Canada.

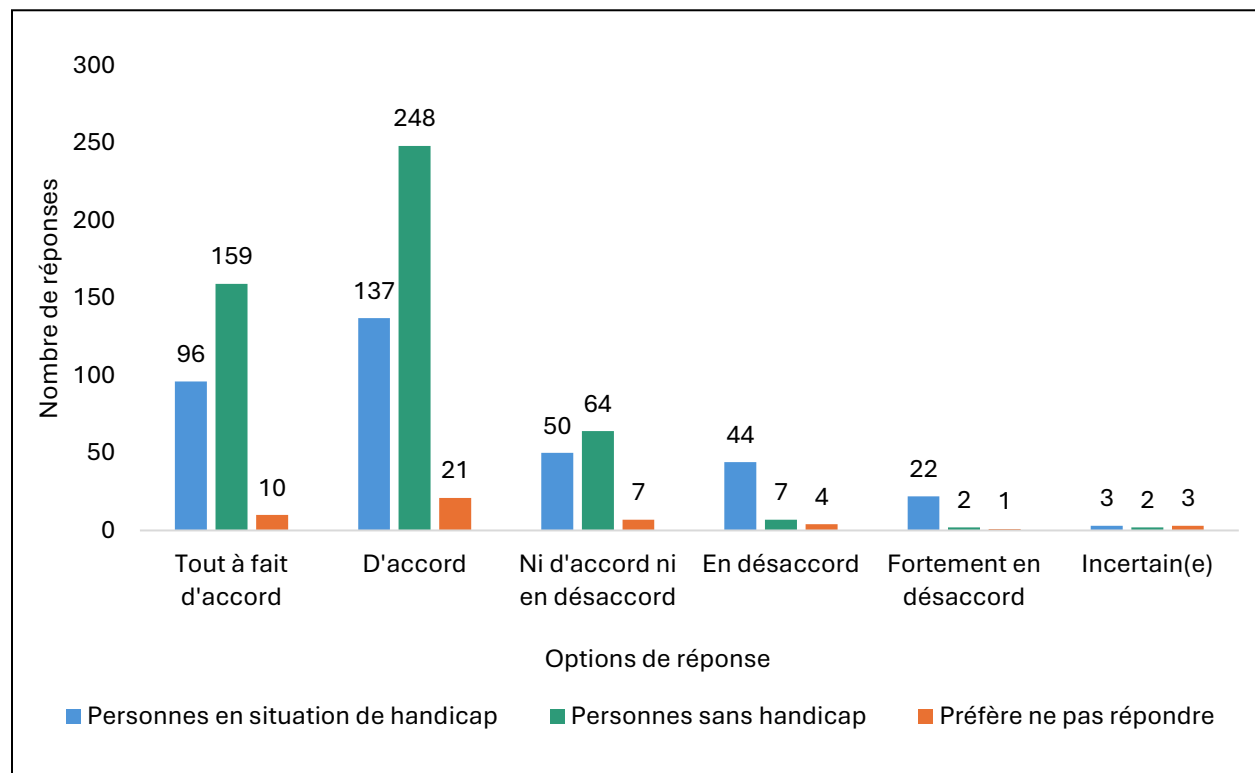
Employés d'Anciens Combattants Canada

Dans le sondage sur l'accessibilité mené auprès des employés en 2025, les employés devaient mesurer leur opinion sur l'accessibilité et indiquer des domaines susceptibles d'accroître ou de faciliter la confiance dans les capacités de favoriser l'accessibilité. L'année 2025 est la troisième édition de ce sondage, ce qui conclut l'engagement initial de 3 ans. Comme dans les résultats de notre sondage de 2024, lorsqu'on leur demande d'évaluer la performance d'ACC dans plusieurs domaines, entre 80 et 90 % des répondants estiment que des progrès sont réalisés, notamment dans les domaines suivants :

- les initiatives pour améliorer la sensibilisation et l'empathie concernant les personnes en situation de handicap et les obstacles auxquels elles font face;
- l'utilisation d'un langage clair;
- l'offre et la promotion d'activités d'apprentissage, de formations, de ressources et d'outils liés à l'accessibilité;
- les initiatives visant à s'assurer que l'accessibilité est prise en compte à tous les échelons du Ministère.

Afin de mieux comprendre l'expérience vécue des employés en situation de handicap sur le plan de l'accessibilité, cette année, nous avons ajouté la question « Êtes-vous une personne en situation de handicap » au sondage avec les réponses suivantes : « oui », « non », « je préfère ne pas répondre ». Ces données nous ont permis d'obtenir des points de vue importants. Ces données nous ont permis d'identifier des différences importantes entre les expériences des personnes en situation de handicap et celles des personnes sans handicap. Par exemple, la Figure 2 montre à quel point les employés se sentent à l'aise avec les membres de leur unité de travail sur des enjeux liés à l'accessibilité.

Figure 2 : Réponses à l'énoncé « Je suis à l'aise pour discuter avec les gens de mon unité de travail des enjeux liés à l'accessibilité. » (880 réponses au total)



Description de la Ces données nous ont permis d'identifier des différences importantes entre les expériences des personnes en situation de handicap et celles des personnes sans handicap. Par exemple, la Figure 2 montre à quel point les employés se sentent à l'aise avec les membres de leur unité de travail sur des enjeux liés à l'accessibilité.

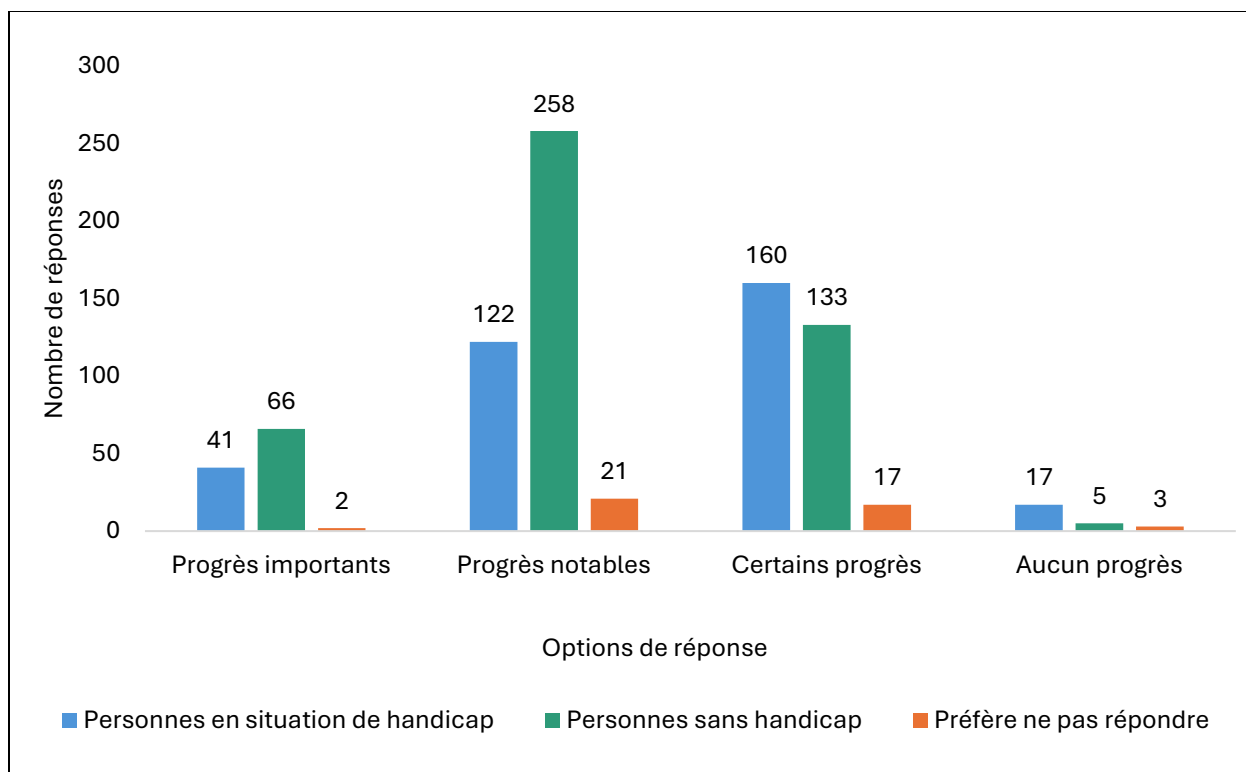
Figure 2 : Réponses à l'énoncé « Je suis à l'aise pour discuter avec les gens de mon unité de travail des enjeux liés à l'accessibilité. » (880 réponses au total).

- Tout à fait d'accord : 96 personnes en situation de handicap, 159 personnes sans handicap, 10 préfèrent ne pas répondre.

- D'accord : 137 personnes en situation de handicap, 248 personnes sans handicap, 21 préfèrent ne pas répondre.
- Ni d'accord ni en désaccord : 50 personnes handicapées, 64 personnes sans handicap, 7 préfèrent ne pas répondre.
- En désaccord : 44 personnes en situation de handicap, 7 personnes sans handicap, 4 préfèrent ne pas répondre.
- Tout à fait en désaccord : 22 personnes en situation de handicap, 2 personnes sans handicap, 1 préfère ne pas répondre.
- Incertain : 3 personnes en situation de handicap, 2 personnes sans handicap, 3 préfèrent ne pas répondre.

La plupart des répondants se sentaient à l'aise pour discuter de l'accessibilité dans leur unité de travail, mais les participants en situation de handicap étaient beaucoup plus susceptibles d'exprimer un inconfort. Près de 20 % des employés en situation de handicap ont choisi *en désaccord* ou *tout à fait en désaccord*, contre moins de 2 % des employés sans handicap. En d'autres termes, les employés en situation de handicap étaient environ dix fois plus susceptibles de se sentir mal à l'aise, ce qui souligne la nécessité de surmonter les obstacles à des conversations ouvertes sur l'accessibilité. Cet écart peut être façonné par les expériences vécues, ainsi que par la stigmatisation persistante liée au handicap et au processus de demande de mesures d'adaptation. Un écart similaire se trouve au niveau de la sensibilisation et l'empathie autour des personnes en situation de handicap et des obstacles qu'elles rencontrent (Figure 3).

Figure 3 : Réponses à l'énoncé « Initiatives visant à accroître la sensibilisation et l'empathie à l'égard des personnes handicapées et des obstacles auxquels elles sont confrontées (p. ex. comités, témoignages, document Savoir être accessible à ACC : un guide, articles dans le Carillon, etc.) » (845 réponses au total).



Description de la Figure 3 : Réponses à l'énoncé « Initiatives visant à accroître la sensibilisation et l'empathie à l'égard des personnes handicapées et des obstacles auxquels elles sont confrontées (p. ex. comités, témoignages, document Savoir être accessible à ACC : un guide, articles dans le Carillon, etc.) » (845 réponses au total).

- Des progrès importants ont été réalisés : 41 personnes en situation de handicap, 66 personnes sans handicap, 2 préfèrent ne pas répondre.
- De bons progrès ont été réalisés : 122 personnes en situation de handicap, 258 personnes sans handicap, 21 préfèrent ne pas répondre.
- Quelques progrès ont été réalisés : 160 personnes en situation de handicap, 133 personnes sans handicap, 17 préfèrent ne pas répondre.
- Aucun progrès n'a été réalisé : 17 personnes en situation de handicap, 5 personnes sans handicap, 3 préfèrent ne pas répondre.

Tel qu'il a été vu à la Figure 3, parmi les répondants au sondage qui se sont identifiés comme personnes en situation de handicap, 48 % ont indiqué que des progrès importants ou positifs ont été réalisés dans les initiatives visant à accroître la sensibilisation et l'empathie à l'égard des personnes handicapées et des obstacles auxquels elles sont confrontées. En comparaison, 70 % des répondants sans handicap ont dit la même chose, ce qui donne à penser que les personnes ayant une expérience vécue de handicap sont moins susceptibles de sentir que ces initiatives progressent beaucoup. Cela confirme la nécessité de poursuivre nos efforts.

4.2 Modes de consultation

Nous accordons une grande importance au fait de tenir les consultations sur l'accessibilité de manière significative, inclusive et accessible. Pour respecter cet engagement, nous avons veillé à ce que nos consultations soient accessibles :

- en invitant les participants à indiquer leurs besoins en matière d'adaptation et en y répondant à l'avance;
- en utilisant des plateformes de réunions et de sondages accessibles;
- en fournissant des services de Communication Access Realtime Translation (traduction instantanée de ce qui est dit en texte imprimé pouvant être lu);
- en offrant l'interprétation en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ);
- en offrant aux participants des occasions de donner leur avis par écrit ou oralement, en direct pendant les réunions ou plus tard;
- en ayant un soutien technique disponible pour les personnes qui en ont besoin.

4.3 Ce que nous avons entendu

Des enseignements uniques tirés des expériences vécues des personnes en situation de handicap se sont dégagés des consultations. Par exemple, nous avons entendu ce qui suit :

- il existe encore une stigmatisation envers les personnes en situation de handicap, qui peut dissuader certaines personnes de s'identifier elles-mêmes comme telles;
- nous pouvons probablement faire davantage pour soutenir les employés et les gestionnaires et leur donner plus de moyens pour œuvrer en faveur de l'accessibilité;
- il peut être difficile pour les employés de parler à leurs gestionnaires des mesures d'adaptation dont ils ont besoin. La promotion et l'utilisation du Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC peuvent faciliter ces discussions;
- il y a encore place à des améliorations dans l'utilisation du langage clair dans tous les domaines de travail.

Comme il est indiqué dans la section 2.8 [Culture organisationnelle](#), les personnes les plus importantes pour les consultations sur l'accessibilité restent les personnes en situation de handicap. Nous sommes déterminés à inclure ces points de vue dans notre planification de l'accessibilité :

- en collaborant fréquemment avec le Réseau de l'accessibilité au sujet des initiatives du Ministère et en le tenant régulièrement au courant de celles-ci;
- en recueillant des données sur les expériences vécues des personnes en situation de handicap afin de mieux comprendre leurs expériences vécues et leurs besoins en matière d'accessibilité;

- en explorant des occasions d’entendre des vétérans en situation de handicap et d’apprendre d’eux;
- en travaillant avec d’autres groupes de ressources pour les employés d’ACC afin de nous assurer que les initiatives tiennent compte des expériences vécues de groupes diversifiés de personnes.

5.0 Rétroaction

Avec la publication de son premier Plan d’action en matière d’accessibilité en 2022, ACC a créé un mécanisme de rétroaction sur l’accessibilité qui offre aux personnes quatre manières de transmettre leur rétroaction : par la poste, par courriel, par téléphone, et à l’aide d’un formulaire anonyme en ligne. Ces modes de rétroaction sont décrits dans la section [Processus pour recevoir et traiter la rétroaction sur l’accessibilité](#). Les personnes peuvent utiliser ce mécanisme pour communiquer leurs commentaires sur :

- les obstacles dans les relations avec ACC;
- comment nous mettons en œuvre le Plan et les rapports d’étape;
- comment nous pouvons éliminer les obstacles qui ont été cernés;
- le Plan et les rapports d’étape;
- notre processus de rétroaction;
- les pratiques exemplaires et les réussites en matière d’accessibilité à ACC.

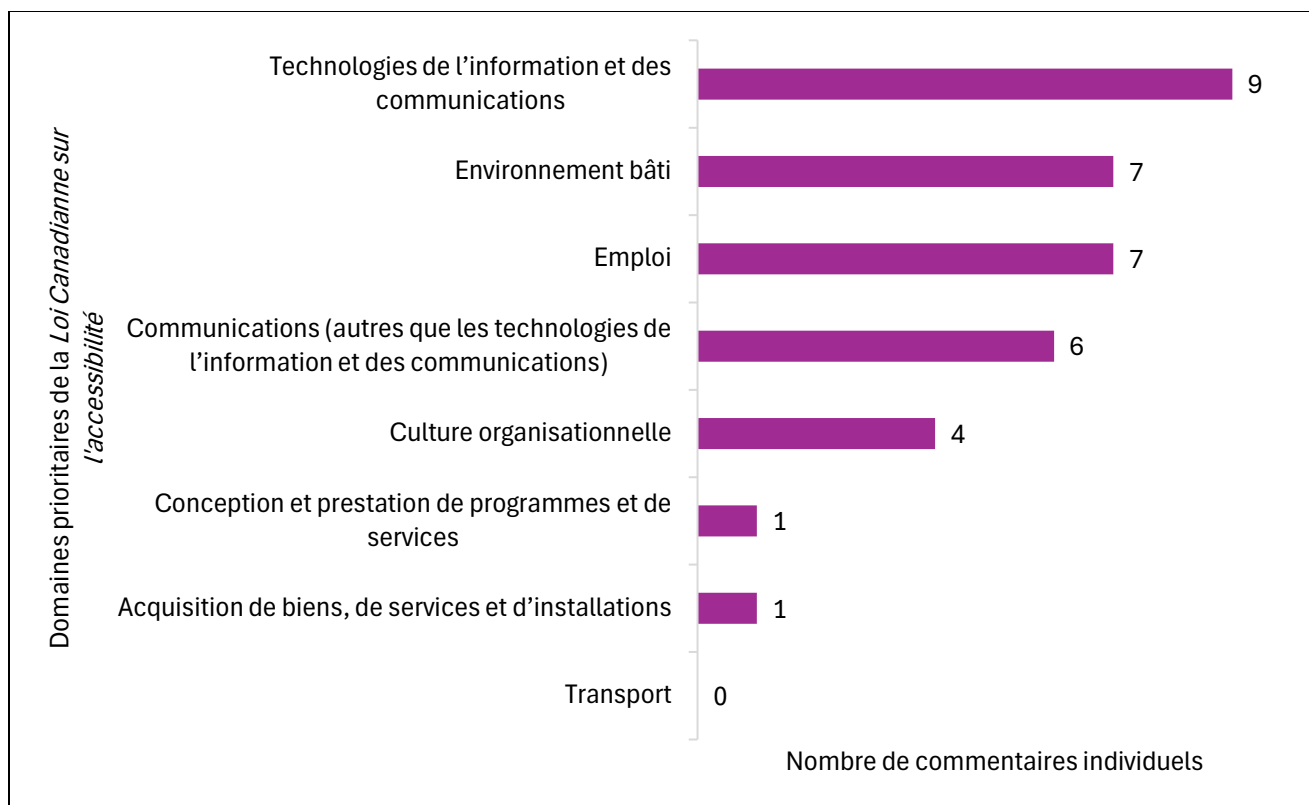
Grâce à ce mécanisme, nous recevons les commentaires des vétérans et de leur famille, des employés d’ACC, des personnes en situation de handicap et d’autres membres du public. Cette rétroaction nous offre de précieux points de vue et est essentielle pour nous permettre de reconnaître, d’éliminer et de prévenir les obstacles à l’accessibilité.

Nous examinons et traitons individuellement les commentaires sur l’accessibilité. Une fois examinés, et avec le consentement de la personne qui les a fournis, les commentaires sont transmis aux experts du domaine dans le secteur approprié du Ministère.

Du 1^{er} octobre 2024 au 30 septembre 2025, nous avons reçu 59 commentaires par [formulaire de rétroaction anonyme](#) et par [courriel](#). Nous n’avons reçu aucune rétroaction par téléphone ou par la poste même si ces options étaient également offertes.

Après avoir examiné chaque commentaire, nous avons déterminé que 24 dépassaient le cadre de notre travail visant à déterminer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l’accessibilité. Les 35 autres commentaires concernaient plusieurs domaines prioritaires (Figure 4).

Figure 3 : Commentaires reçus, par domaine prioritaire, du 1^{er} octobre 2024 au 30 septembre 2025. (35 commentaires au total)



Description de la Figure 4 : Commentaires reçus, par domaine prioritaire, du 1^{er} octobre 2024 au 30 septembre 2025. (35 commentaires au total)

Domaines prioritaires

- Technologies de l'information et des communications : 9
- Environnement bâti : 7
- Emploi : 7
- Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) : 6
- Culture organisationnelle : 4
- Conception et prestation des programmes et des services : 1
- Acquisition de biens, de services et d'installations : 1
- Transport : 0

Certains thèmes principaux se sont dégagés des commentaires reçus.

Environnement bâti

Nous avons reçu des recommandations d'espaces offrant une convivialité sensorielle dans nos bureaux, adaptés à une variété de besoins individuels. Nous avons également entendu des préoccupations concernant l'accessibilité des portes et des espaces de travail à certains endroits. Ces commentaires comprenaient des suggestions

constructives, qui ont été transmises aux experts en la matière concernés du Ministère pour qu'ils les examinent et leur donnent suite.

Technologies de l'information et des communications

Les commentaires ont signalé :

- des problèmes avec des courriels, provenant de différents secteurs du Ministère, qui n'étaient pas accessibles;
- des difficultés à naviguer dans les systèmes clients comme [Mon dossier ACC](#);
- la nécessité de mieux promouvoir et expliquer les technologies existantes qui soutiennent différents besoins en accessibilité.

Les commentaires reçus par notre mécanisme de rétroaction jouent un rôle important en nous permettant de nous assurer que nos efforts visant à déterminer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité reflètent les besoins réels des vétérans, de leur famille et des employés. Nous restons déterminés à faire connaître activement ce mécanisme de rétroaction, à le surveiller de près et à répondre à chaque soumission de manière rapide et réfléchie.

6.0 Conclusion

6.1 Ce que nous avons appris

Nous avons terminé le premier cycle de rapports sur l'accessibilité, qui comprenait le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025 et les rapports d'étape de 2023 et 2024. Ce cycle de rapports a montré que nous avons réalisé des progrès significatifs pour déterminer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans tout le Ministère.

En publiant ce nouveau Plan d'action en matière d'accessibilité, nous renouvelons notre engagement d'écouter les voix des personnes en situation de handicap. Nous avons appris que l'écoute est l'étape la plus importante pour qu'un ministère devienne accessible dès la conception.

L'accessibilité n'est pas la destination finale, ni une partie distincte du processus. Elle ne peut pas simplement être ajoutée à la fin. Il faut plutôt l'intégrer intentionnellement dès le départ, avec des contributions continues de personnes ayant des expériences vécues. Il n'existe pas de solution universelle garantissant une accessibilité totale.

6.2 Prochaines étapes

Nous sommes fiers des progrès accomplis, mais nous savons que des défis subsistent, surtout dans le contexte de l'environnement changeant dans lequel nous menons nos activités. L'accessibilité n'est pas un objectif ponctuel et ne porte pas uniquement sur la

conformité. C'est un engagement continu envers l'inclusion, le respect et l'équité. Nous œuvrons pour un environnement où chacun, y compris les vétérans et les employés, peut pleinement participer et s'épanouir. En intégrant l'accessibilité dans chaque aspect de notre travail, en écoutant les expériences vécues et en nous tenant responsables, nous bâtissons une organisation plus forte et plus inclusive.

7.0 Glossaire

Pour obtenir d'autres définitions, veuillez vous reporter 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](#)).

Aide à l'accessibilité (adaptations) – Ajustement des règles, des politiques, des cultures du lieu de travail et des environnements physiques pour s'assurer qu'ils n'ont pas d'effet négatif sur une personne en situation de handicap au cours de son cycle de vie professionnelle. (Source : Normes d'accessibilité Canada).

Applications développées par des citoyens – Applications développées par des employés d'Anciens Combattants Canada autres que ceux du secteur des TI pour résoudre un problème opérationnel, généralement à l'aide d'une plateforme à faible code comme Microsoft SharePoint ou PowerApps.

CAN/ASC-1.1:2024 (RÉV-2025) – L'emploi – Norme sur l'emploi que le gouvernement du Canada adopte. La norme couvre divers types de contrats de travail et d'activités liées au travail, et énonce les exigences essentielles pour une stratégie d'accessibilité que les organisations doivent adopter afin de créer des systèmes d'emploi inclusifs et accessibles.

CAN/ASC-EN 301 549:2024 Exigences d'accessibilité pour les produits et services de TIC (EN 301 549:2021, IDT) – Norme sur l'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada adopte pour les TIC. La norme de l'industrie pour l'accessibilité Web est l'ensemble de règles W3C WCAG ([World Wide Web Consortium's Web Content Accessibility Guidelines](#)). La norme CAN/ASC-EN 301 549:2024 comprend les règles 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.

CAN-ASC-3.1:2025 – Langage clair - Norme pour le langage clair que le gouvernement du Canada adopte. La norme présente les avantages du langage clair ainsi que des

recommandations pour aider les organisations à créer des communications accessibles, claires et efficaces.

Confiant en matière d’accessibilité à ACC – Les employés d’ACC comprennent la signification de l’accessibilité et les raisons pour lesquelles elle est importante, et ils sont en mesure de faire du Ministère un fournisseur de services et un employeur plus accessibles et inclusifs.

Culture organisationnelle – Les valeurs, les croyances et les hypothèses communes acquises par les membres d’une organisation. Les valeurs, les normes et les symboles constituent des éléments clés de la culture d’une organisation. (Source : [Audit de la culture organisationnelle, Secteur de l’audit interne et de l’évaluation](#)).

Déclarations d’accessibilité – Indiquent les obstacles connus et ce que nous faisons pour les éliminer. Elles peuvent servir de point de départ pour explorer ou demander des mesures d’adaptation.

Discrimination fondée sur la capacité physique – une vision ou une attitude qui traite les personnes sans handicap comme étant « normales » et celles en situation de handicap, comme étant « anormales », « inférieures » ou « autres ». La discrimination fondée sur la capacité physique peut être intentionnelle ou non (Source : [Considérations en matière d’inclusivité linguistique](#)).

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

Intersectionnalité – Reconnaître que l’identité est influencée par des facteurs multiples et divers qui se recoupent pour façonner les perspectives, idéologies et expériences des individus. (Source : [Politique d’ACC sur l’analyse comparative entre les sexes plus](#)).

Langage clair – Selon l’[International Federation](#) (en anglais), « une communication est en langage clair et simple si sa formulation, sa structure et sa conception sont si claires que les lecteurs visés peuvent facilement trouver ce dont ils ont besoin, comprendre ce qu’ils trouvent et utiliser cette information ». (Source : [Langage clair, accessibilité et communications inclusives](#)).

Obligation de prendre des mesures d’adaptation – Les employeurs ont le devoir d’offrir à leurs employés des mesures d’adaptation afin d’éviter toute discrimination fondée sur les onze motifs visés par l’[article 2 de la Loi canadienne sur les droits de la personne](#) (LCDP). L’obligation d’offrir des mesures d’adaptation aux employés faisant partie des groupes protégés par la LCDP s’applique, sauf si les mesures requises constituent, pour

l'employeur, une contrainte excessive. (Source : Plan d'action 2017-2022 d'ACC sur l'équité en matière d'emploi et la diversité).

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

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada – Aide les employés de la fonction publique fédérale à obtenir les outils, le soutien et les mesures dont ils ont besoin pour donner le meilleur d'eux-mêmes et réussir au travail. Il facilite le recrutement, la rétention et l'avancement professionnel des personnes en situation de handicap. (Source : [Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada](#)).

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 les expériences vécues de ses membres et d'aider ACC à devenir un ministère plus soucieux de l'accessibilité.

Annexe A

Cadre de résultats en matière d'accessibilité

De nombreuses mesures figurant dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 d'Anciens Combattants Canada seront assorties d'un indicateur de rendement nous permettant de mieux suivre nos progrès. Ces indicateurs de rendement se trouvent dans les tableaux ci-après, organisés par domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Emploi

Tableau 7 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour les obstacles à l'emploi.

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Sous-représentation	Accroître la représentation des employés en situation de handicap pour atteindre l'estimation de la disponibilité au sein de la population active.	Pourcentage de représentation au sein de la population active.	Les personnes en situation de handicap sont adéquatement représentées dans l'effectif d'Anciens Combattants Canada.	DPFSM
Obstacle 1 : Sous-représentation	Promouvoir ACC comme un milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap.	Nombre de documents/ produits promotionnels envoyés par année.	Davantage de personnes considèrent ACC comme un milieu de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap.	DPFSM
Obstacle 1 : Sous-représentation	Entreprendre un examen des messages d'intégration pour s'assurer qu'ils contiennent des liens vers les documents indiquant comment obtenir de l'aide à l'accessibilité.	Pourcentage de documents d'intégration incluant des liens sur la façon d'obtenir de l'aide à l'accessibilité.	Les nouveaux employés peuvent recevoir de l'aide à l'accessibilité clairement et rapidement.	DPFSM
Obstacle 2 : Complexité du processus lié aux mesures d'adaptation	Promouvoir une formation obligatoire annuelle sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Nombre de fois où la formation obligatoire sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation est promue chaque année.	Les gestionnaires savent que la formation est obligatoire et y ont facilement accès.	DPFSM

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 2 : Complexité du processus lié aux mesures d'adaptation	Promouvoir l'utilisation du guide, des outils et des ressources sur les mesures d'adaptation élaborés par le Projet d'amélioration des mesures d'adaptation.	Nombre de fois où ces outils sont promus chaque année.	Les gestionnaires connaissent très bien les outils du Projet d'amélioration des mesures d'adaptation et savent où les trouver.	DPFSM
Obstacle 3 : Considérations liées aux gestionnaires	Par l'éducation et la sensibilisation, donner aux gestionnaires les moyens de prendre en compte les exigences opérationnelles et les obstacles à l'accessibilité lors de l'embauche de personnes en situation de handicap.		Les gestionnaires prennent en compte les exigences opérationnelles et les obstacles en matière d'accessibilité lorsqu'ils embauchent du personnel en situation de handicap.	DPFSM

Environnement bâti

Tableau 8 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour les obstacles liés à l'environnement bâti.

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Expositions commémoratives	La zone de l'exposition commémorative dans l'édifice Daniel J.		Les personnes peuvent visiter l'exposition commémorative accessible dans l'édifice	CAP

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
	MacDonald sera accessible.		Daniel J. MacDonald.	
Obstacle 1 : Expositions commémoratives	Commémoration et Affaires publiques réalisera tous les projets à impact rapide issus des évaluations de l'accessibilité pour le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel.	Nombre de projets à impact rapide qui ont été réalisés.	Les personnes peuvent découvrir le Mémorial national du Canada à Vimy et le Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel, qui sont accessibles.	CAP, DPFSM
Obstacle 2 : Stationnement au site du Mémorial	Réaménager le stationnement au monument de Vimy.	Projet livré et terminé.	Le stationnement au Monument de Vimy est accessible.	CAP, DPFSM
Obstacle 3 : Équipement de sécurité installé	Examiner et évaluer les recommandations d'un rapport de 2025 d'évaluation de l'accessibilité du consultant.	Nombre de recommandations issues du rapport d'évaluation qui ont été examinées et évaluées.	L'équipement de sécurité installé ne pose pas d'obstacle à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.	DPFSM

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Tableau 9 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC).

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Applications Web	Moderniser les systèmes de prestation des services aux clients.	Nombre de systèmes modernisés.	Un nombre croissant de systèmes de prestation de services à la clientèle sont modernisés et accessibles.	DPFSM, PS
Obstacle 1 : Applications Web	Améliorer l'accessibilité des portails, tableaux de bord et rapports ministériels.	Nombre de portails, de tableaux de bord et de rapports examinés et conformes aux exigences d'accessibilité.	Les portails des rapports du Ministère sont accessibles.	DPFSM
Obstacle 1 : Applications Web	Améliorer l'accessibilité dans les autres applications Web existantes.	Nombre d'obstacles déterminés et éliminés.	L'accessibilité est maximisée sur les applications Web.	DPFSM, PS
Obstacle 1 : Applications Web	Prévenir de nouveaux obstacles dans les applications Web, y compris les applications développées par des citoyens. S'assurer que les nouvelles applications et les mises à jour respectent la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	Nombre de projets et de produits conformes à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	Les nouvelles applications Web sont accessibles.	DPFSM, PS
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Ajouter un point de vérification de l'accessibilité dans le processus	Pourcentage des nouveaux logiciels de bureau internes	Le statut des nouveaux logiciels de bureau au	DPFSM

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
	d'achat existant des nouveaux logiciels de bureau.	munis d'un rapport de conformité en matière d'accessibilité ou d'une autre option acceptable.	regard de l'accessibilité est vérifié avant leur achat.	
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Déterminer les obstacles dans les logiciels de bureau.	Nombre de logiciels de bureau dans lesquels on a examiné la présence d'obstacles.	On a évalué les obstacles à l'accessibilité dans les logiciels de bureau existants.	DPFSM
Obstacle 2 : Logiciels de bureau	Améliorer l'accessibilité des navigateurs.	Nombre d'extensions de navigateurs concernant l'accessibilité mises à disposition et communiquées.	Les extensions de navigateurs sont évaluées et mises à la disposition des personnes en situation de handicap.	DPFSM
Obstacle 3 : Applications mobiles	Évaluer l'application mobile Coach ESPT (état de stress post-traumatique) Canada par rapport à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	Pourcentage de l'évaluation terminé.	L'accessibilité de l'application Coach ESPT Canada est évaluée.	DPFSM, PS
Obstacle 3 : Applications mobiles	Prévenir de nouveaux obstacles dans les applications mobiles. S'assurer qu'elles respectent la		Les nouvelles applications mobiles sont accessibles.	DPFSM

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
	norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.			
Obstacle 4 : Intelligence artificielle	Aborder l'accessibilité dans les systèmes d'IA. À cette fin, il faudra élaborer une politique agile pour traiter l'accessibilité et les biais dans la conception, le développement, l'approvisionnement et l'utilisation des systèmes d'IA.	Avancement de la documentation en vue d'une politique finale.	Une politique sur l'accessibilité de l'IA qui reflète des normes efficaces.	DPFSM
Obstacle 5 : Documents numériques	Prévenir les obstacles dans les nouveaux documents destinés au public.	Nombre de documents numériques conformes à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	Les documents destinés au public qui seront publiés après 2028 seront exempts d'obstacles.	Tous les secteurs et directions générales
Obstacle 5 : Documents numériques	Prévenir les obstacles dans les documents quotidiens comme les courriels et autres documents électroniques.		Les documents quotidiens utilisés à l'intérieur du Ministère, comme les courriels et autres documents électroniques, sont exempts d'obstacles.	Tous les secteurs et directions générales
Obstacle 6 : Transparence	Inclure des déclarations d'accessibilité dans les produits numériques.	Nombre de produits numériques couverts par une	Le statut d'accessibilité des produits numériques est	DPFSM, CAP, PS

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
		déclaration d'accessibilité.	transparent pour les utilisateurs.	
Obstacle 7 : Sensibilisation	Offrir des conférences techniques sur l'accessibilité pour présenter les outils d'accessibilité et les technologies d'assistance.	Nombre de conférences techniques sur l'accessibilité offertes annuellement.	Les employés sont plus à l'aise pour utiliser les outils et technologies d'accessibilité.	DPFSM
Obstacle 7 : Sensibilisation	Faire connaître les fonctions d'accessibilité de Microsoft et les obstacles dans les outils Microsoft.	Nombre de problèmes d'accessibilité signalés et de guides d'accessibilité disponibles et communiqués.	Les employés utilisent les fonctions d'accessibilité dans les outils Microsoft.	DPFSM
Obstacle 7 : Sensibilisation	Améliorer les communications sur la mise à jour des logiciels. À cette fin, il faudra surligner les changements pouvant toucher les paramètres d'accessibilité et donner des conseils sur la façon de restaurer les paramètres.	Nombre de communications sur la mise à jour des logiciels comprenant des instructions pour ajuster les paramètres d'accessibilité si nécessaire.	Les employés sont informés de l'impact que les mises à jour peuvent avoir sur l'accessibilité et savent comment restaurer leurs paramètres.	DPFSM
Obstacle 8 : Possibilités et compétence	Fournir une formation sur l'accessibilité Web aux employés des TI.	Pourcentage d'employés du secteur des TI ayant suivi une formation sur l'accessibilité Web pour couvrir	Les employés du secteur des TI savent comment appliquer les bases de l'accessibilité numérique.	DPFSM, PS

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
		les bases de l'accessibilité numérique.		
Obstacle 8 : Possibilités et compétence	Instaurer une culture de l'accessibilité des documents.	Nombre de documents accessibles trouvés lors de vérifications ponctuelles aléatoires.	La culture du Ministère veut que les documents soient accessibles.	Tous les secteurs et directions générales

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

Tableau 10 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour les obstacles liés à la communication (autres que les TIC).

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Langage complexe	Améliorer l'accessibilité et le langage clair dans les lettres créées à partir de gabarits dans l'équipe des relations entre les clients et l'équipe des services exécutifs.	Pourcentage de lettres créées à partir de gabarits qui ont été améliorées sur les plans de l'accessibilité et du langage clair.	Les lettres créées à partir de gabarits dans l'équipe des relations entre les clients et l'équipe des services exécutifs sont claires et accessibles aux vétérans et à leur famille.	Secrétariat ministériel
Obstacle 2 : Conventions d'appellation	Gestion de l'information et de la vie privée (GIVP) favorisera et exigera l'utilisation d'une convention d'appellation	Une politique/directive fonctionnelle finale définissant une convention commune et	Le Ministère aura des conventions d'appellation communes et accessibles pour les fichiers.	DPFSM

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
	commune et accessible pour les fichiers.	accessible pour les fichiers.		
Obstacle 3 : Vidéodescription	Réaménager toutes les expositions au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel et vérifier que leur interprétation est exempte d'obstacles.	Nombre d'expositions au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel qui offrent une interprétation exempte d'obstacles.	Toutes les expositions au Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel offrent une interprétation exempte d'obstacles.	CAP
Obstacle 3 : Vidéodescription	Réaménager toutes les expositions au Mémorial national du Canada à Vimy et vérifier que leur interprétation est exempte d'obstacles.	Nombre d'expositions au Mémorial national du Canada à Vimy qui offrent une interprétation exempte d'obstacles.	Toutes les expositions au Mémorial national du Canada à Vimy offrent une interprétation exempte d'obstacles.	CAP
Obstacle 3 : Vidéodescription	Vérifier que l'interprétation des expositions commémoratives à l'édifice Daniel J. MacDonald est exempte d'obstacles.	Nombre d'expositions à l'édifice Daniel J. MacDonald qui offrent une interprétation exempte d'obstacles.	L'exposition commémorative à l'édifice Daniel J. MacDonald offre une interprétation exempte d'obstacles.	CAP

Acquisition de biens, de services et d'installations

Tableau 11 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour l'acquisition de biens, de services et d'installations.

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Promouvoir la sensibilisation à l'accessibilité dans l'acquisition.	Nombre de fois où la sensibilisation à l'accessibilité a été promue dans l'acquisition.	L'accessibilité est prise en compte au début du processus d'acquisition et tout au long de celui-ci.	DPFSM
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Soutenir les TI d'ACC en confirmant que l'accessibilité des TI est vérifiée dans le cadre du processus d'acquisition des nouveaux logiciels de bureau.	Pourcentage des nouvelles demandes de logiciels de bureau traitées par l'Unité d'approvisionnement qui confirment que l'accessibilité des TI a été vérifiée.	Lors de l'acquisition d'un nouveau logiciel, l'accessibilité sera prise en compte dès le départ.	DPFSM
Obstacle 1 : Sensibilisation à l'échelle du Ministère	Communiquer aux clients tous les liens vers des documents d'orientation sur l'accessibilité ou des experts en accessibilité qui sont pertinents pour leurs demandes d'approvisionnement.	Nombre de fois où des considérations liées à l'accessibilité sont prises en compte et où les documents d'orientation sont transmis aux clients pour les demandes d'acquisition.	Les clients seront bien informés et équipés sur les exigences d'accessibilité dès le début du processus d'acquisition.	DPFSM

Conception et prestation de programmes et de services

Tableau 12 : Cadre de résultats en matière d'accessibilité pour les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services.

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
Obstacle 1 : Rétroaction des clients	Le BSJP ajoutera un lien vers la page « Rétroaction sur l'accessibilité » et/ou des instructions pour envoyer de la rétroaction dans la lettre d'accompagnement jointe au questionnaire de satisfaction des clients.		Les clients du BSJP auront un accès amélioré pour fournir des commentaires sur l'accessibilité.	BSJP
Obstacle 2 : Demande de prestations d'invalidité (PEN 923)	Les étapes de la demande de prestations d'invalidité (PEN 923) seront rendues claires, concises et faciles à comprendre.	Pourcentage de clients des prestations d'invalidité ayant soumis une demande au cours des 12 derniers mois et indiquant que le processus de demande a été facile.	Il sera plus facile pour les vétérans de comprendre le processus de demande de prestations d'invalidité (PEN 923).	PS
Obstacle 3 : Présentations	Toutes les présentations de la Gestion de l'information et de la vie privée seront examinées et mises à jour pour en assurer l'accessibilité.	Nombre de présentations de la Gestion de l'information et de la vie privée qui ont été examinées et rendues accessibles.	Les présentations de la Gestion de l'information et de la vie privée seront accessibles.	DPFSM
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	La formation en ligne intitulée « Rendre ses documents accessibles » sera obligatoire pour les employés.	Taux de réussite des employés à la formation « Rendre ses documents accessibles » (École de la	Les employés seront formés et mieux outillés pour produire des documents accessibles.	PS

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
		fonction publique du Canada).		
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	Des conseils et astuces en matière d'accessibilité seront régulièrement communiqués aux employés.	Nombre de fois où des conseils et astuces en matière d'accessibilité sont communiqués aux employés.	Accroissement des connaissances sur l'accessibilité pour les employés.	PS
Obstacle 4 : Prestation des programmes et des services	La sensibilisation à l'accessibilité fera partie de l'intégration des nouveaux employés.		Les nouveaux employés sont informés de l'importance de l'accessibilité et connaissent les outils d'accessibilité à leur disposition.	PS
Obstacle 5 : Documents numériques pour les programmes et les services	On examinera les nouveaux documents destinés au public pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.	Nombre de nouveaux documents destinés au public qui ont été examinés pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.	Tous les nouveaux documents destinés au public de la Gestion des programmes et de la prestation des services respectent les normes d'accessibilité.	PS
Obstacle 5 : Documents numériques pour les programmes et les services	Mise en œuvre de l'effort de tenue des ressources d'apprentissage par l'Unité nationale d'apprentissage.	Nombre de ressources de formation actives (non archivées) qui ont été mises à jour ou développées pour inclure des	Les actifs d'apprentissage sont mis à jour, remplacés ou archivés/supprimés au besoin.	PS

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Résultat escompté	Responsable
		fonctions d'accessibilité.		

Annexe B

Terminologie d'Anciens Combattants Canada et des autres ministères et services du gouvernement

Pour obtenir de l'information sur la terminologie d'ACC, veuillez consulter les pages [Organisation](#) et [Ressources](#) sur le site Web d'Anciens Combattants Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter la liste des [ministères et organismes](#) du gouvernement du Canada.

Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) – Le BSJP offre, sans frais, des services de consultation, d'aide et de représentation aux clients qui ne sont pas satisfaits des décisions rendues par ACC, à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité ou de l'évaluation d'affections faisant l'objet d'une demande. Les avocats du Bureau se consacrent exclusivement à aider les clients dans le processus de recours.

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

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

Mémorial national du Canada à Vimy – Il rend hommage à tous les Canadiens qui ont servi pendant la Première Guerre mondiale. Le Mémorial porte les noms des personnes ayant perdu la vie en France et n'ayant pas de sépulture connue. Il est érigé à

l'emplacement où le Canada a remporté la bataille de la crête de Vimy dans le nord de la France.

Mémorial terre-neuvien à Beaumont-Hamel – Situé 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. Au cœur de ce mémorial se dresse un grand caribou de bronze (l'emblème du Royal Newfoundland Regiment).

Mon dossier ACC – Portail client public qui permet aux vétérans de demander des prestations, d'envoyer des messages sécurisés et de faire le suivi des demandes en ligne avec ACC.

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

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

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

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

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) – Le Tribunal offre aux vétérans, aux membres des Forces armées canadiennes et aux membres de la GRC des audiences opportunes et respectueuses et des décisions justes et claires.

Annexe C

Mesures restantes du rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024

Tous les progrès réalisés en 2025 qui ne sont pas mentionnés dans la présente annexe seront reportés et couverts dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 d'Anciens Combattants Canada.

Obstacles à l'emploi

2.1.1 Les personnes en situation de handicap sont sous-représentées en ce qui a trait aux embauches, aux nominations à des postes intérimaires et aux promotions au sein d'ACC, mais surreprésentées au chapitre des départs.

2.1.2 Le processus permettant aux employés d'obtenir des mesures d'adaptation ou des outils et ressources nécessaires au travail est complexe. Cela touche aussi les gestionnaires, qui ne se sentent pas outillés pour recruter, former et soutenir les personnes en situation de handicap.

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

Tableau 13 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles à l'emploi dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.1.1 – Mesure 1 : ACC s'engage à constituer un effectif diversifié et représentatif de la population canadienne.	DPFSM	Reformulée et intégrée dans la sous-représentation.	En cours
2.1.1 – Mesure 4 (Partie 1) : Promouvoir ACC comme un milieu de travail inclusif pour les employés en situation de handicap.	DPFSM	Reformulée et intégrée dans la sous-représentation.	En cours

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.1.1 – Mesure 4 (Partie 2) : Lancer une campagne de déclaration volontaire et entreprendre un examen du langage utilisé dans les communications de recrutement pour s'assurer qu'il est accessible et inclusif.	DPFSM	Terminée	Sans objet
2.1.2 – Mesure 1 : Mettre au point l'analyse de rentabilisation, laquelle comporte les besoins en ressources, les rôles, les processus, les outils et les partenariats, en vue d'établir une unité de gestion des limitations fonctionnelles à ACC.	DPFSM	Terminée	Sans objet
2.1.2 – Mesure 2 : Créer pour les gestionnaires une liste de contrôle de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation, qui comprend des liens vers des ressources, des politiques, des pratiques et des lignes directrices.	DPFSM	Reformulée et intégrée dans la complexité du processus lié aux mesures d'adaptation.	2026
2.1.3 – Mesure 1 (Partie 1) : Par l'éducation et la sensibilisation, donner aux gestionnaires les moyens de prendre en compte les exigences opérationnelles et les obstacles à l'accessibilité lors de l'embauche de personnes en situation de handicap.	DPFSM	Intégrée dans les considérations liées aux gestionnaires.	2025

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.1.3 – Mesure 1 (Partie 2) : Fournir aux gestionnaires d'embauche une liste de logiciels et leur indiquer si les logiciels sont accessibles.	DPFSM	Terminée Cette mesure a entraîné la création du service Accessibilité de mes logiciels.	Sans objet

Obstacles liés à l'environnement bâti

2.2.4 L'équipement de sécurité installé pour protéger les employés peut nuire à certaines personnes en situation de handicap.

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

Tableau 14 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.2.4 – Mesure 1 : Faire appel à des spécialistes indépendants afin d'évaluer l'impact de l'équipement de sécurité sur les personnes en situation de handicap et de déterminer les options d'équipement de sécurité favorisant davantage l'accessibilité.	DPFSM	Terminée	Sans objet
2.2.6 – Mesure 1 : Faire appel aux spécialistes compétents pour évaluer les exigences en matière d'accessibilité dans les sites commémoratifs d'ACC.	CAP, DPFSM	Terminée	Sans objet

Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC)

2.3.1 [Le Réseau de prestation des services aux clients](#) (RPSC), un système intégré que les employés d'ACC utilisent pour exécuter les avantages et les services offerts par le Ministère, n'est pas accessible.

2.3.2 Certaines applications Web ne sont pas entièrement accessibles. Par exemple, [Mon dossier ACC](#) n'est pas entièrement conforme à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.

2.3.3 (b) Les formulaires destinés aux clients ne sont pas entièrement accessibles. Les formulaires destinés aux clients qui ont été convertis en PDF dans les systèmes d'ACC peuvent poser des problèmes d'accessibilité.

2.3.3 (c) Les documents numérisés des clients ne sont pas entièrement accessibles.

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

2.3.5 Les applications mobiles destinées au public ne sont pas toutes entièrement accessibles (par exemple, les applications mobiles Coach ESPT [état de stress post-traumatique] Canada et Les vétérans le méritent).

2.3.6 Certains logiciels de bureau internes existants d'ACC (par exemple, des logiciels fournis par des fournisseurs tiers) ne sont pas entièrement accessibles.

2.3.7 Les produits SharePoint et PowerApps permettent à un plus grand nombre de personnes en dehors des TI de développer des outils qui prennent en charge leurs processus opérationnels. Ce sont, en fait, des produits des TIC, qui doivent être conformes à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.

2.3.10 Le processus actuel d'acquisition de nouveaux logiciels et de nouveau matériel informatique ne comprend pas d'évaluation normalisée de l'accessibilité.

2.3.11 Aucune formation technique n'est fournie actuellement concernant les fonctions d'accessibilité des systèmes, applications et appareils d'ACC.

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

2.3.14 Le logiciel de traitement des demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels (AIPRP) d'ACC, AccessPro Case Management (APCM), n'est

pas entièrement accessible. À leur tour, les dossiers de réponse fournis aux demandeurs ne sont pas accessibles.

Tableau 15 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications (TIC) dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.3.1 – Mesure 3 : Moderniser les prestations d'invalidité et les prestations financières actuellement dans le RPSC, en commençant par les allocations et indemnités (y compris la conformité en matière d'accessibilité).	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les applications Web.	En cours
2.3.2 – Mesure 1 : Rendre Mon dossier ACC conforme à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les applications Web.	2028
2.3.2 – Mesure 2 : Assurer la conformité des applications Web activement maintenues à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024 et appliquer la norme aux nouvelles fonctions ajoutées à ces applications.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les applications Web.	2028
2.3.2 – Mesure 3 : Assurer la conformité de 25 % des autres applications Web (par exemple, les applications stables qui ne sont pas mises à jour avec de nouvelles fonctions pour le moment) à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les applications Web.	2028
2.3.3b – Mesure 1 : Déterminer la nature et la portée des obstacles à l'accessibilité dans	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les	2028

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
les formulaires destinés aux clients et établir une méthode pour les rendre conformes à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.		documents numériques.	
2.3.3b – Mesure 2 : Mener des évaluations de l'accessibilité des formulaires destinés aux clients par rapport à la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les documents numériques.	2028
2.3.3b – Mesure 3 : Mettre les formulaires destinés aux clients en conformité avec la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les documents numériques.	2028
2.3.3c – Mesure 2 : Déterminer les options pour rendre les documents numérisés des clients accessibles.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les documents numériques.	2028
2.3.4 – Mesure 1: Reconnaître et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans 50 % des rapports et des tableaux de bord d'analyse des données.	DPFSM, PS	Reformulée et intégrée dans les applications Web.	En cours
2.3.5 – Mesure 1 : Évaluer l'accessibilité dans l'application destinée au public Coach ESPT Canada et régler les problèmes.	DPFSM, PS, Services de santé	Reformulée et intégrée dans les applications mobiles. Reporter uniquement l'évaluation intégrale.	2028
2.3.6 – Mesure 1 : Mener une vérification de l'accessibilité afin d'établir les correctifs à apporter aux logiciels existants utilisés à l'interne et prendre	DPFSM	Reformulée et intégrée dans les logiciels de bureau.	En cours

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
les mesures appropriées (mise à niveau ou remplacement).			
2.3.7 – Mesure 1 : Fournir une gouvernance à l'échelle d'ACC pour obliger les personnes qui élaborent des outils dans SharePoint et PowerApps à inclure l'accessibilité dès le début et à respecter la norme CAN/ASC-EN 301 549:2024 dans la mesure où ces plateformes le permettent actuellement, et leur fournir une orientation sur la façon de procéder.	DPFSM	Terminée	Sans objet
2.3.10 – Mesure 1 : Élaborer une évaluation normalisée de l'accessibilité et intégrer cette évaluation dans le processus d'acquisition des nouveaux logiciels et du nouveau matériel informatique.	DPFSM, Services partagés Canada	Reformulée et intégrée dans les logiciels de bureau.	2026
2.3.11 – Mesure 1 : Créer un plan visant à offrir une formation technique sur les fonctions favorisant l'accessibilité des systèmes, applications et appareils d'ACC. Intégrer une formation à notre planification.	DPFSM	Terminée	Sans objet
2.3.13 – Mesure 1 : Déterminer différentes façons d'offrir des services d'installation d'équipement de TI à domicile aux personnes en situation de handicap.	DPFSM	À ne pas inclure dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028. Chaque cas sera traité individuellement.	Sans objet

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.3.14 – Mesure 1 : Acheter et mettre en place un nouveau logiciel accessible de traitement des demandes d'AIPRP.	DPFSM	Terminée	Sans objet

Obstacles liés aux communications

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

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

Tableau 16 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles liés aux communications dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.4.1 – Mesure 1 : Élaborer des références et des outils pour guider l'intégration des exigences en matière d'accessibilité aux activités commémoratives organisées par ACC au Canada et à l'étranger.	CAP	Terminée	Sans objet
2.4.2 – Mesure 1 : Ajouter une vidéodescription (audio) aux vidéos muettes dans les centres d'accueil. Ajouter des sous-titres sur les écrans audiovisuels dans les centres d'accueil.	CAP	Reformulée et intégrée dans la vidéodescription.	2027

Obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations

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

Tableau 17 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.5.1 – Mesure 1 : Intégrer des considérations liées à l'accessibilité dans les séances d'information sur l'approvisionnement.	DPFSM	Terminée	Sans objet

Obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services

2.6.3 Les étapes de la demande de prestations d'invalidité (PEN 923) seront rendues claires, concises et faciles à comprendre.

Tableau 18 : État des mesures incomplètes visant à éliminer les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services dans le Rapport d'étape en matière d'accessibilité 2024 d'Anciens Combattants Canada.

Mesure	Responsable	Terminée ou intégrée	Nouvelle date d'achèvement
2.6.3 – Mesure 1 : Rendre les étapes de la demande claires, concises et faciles à comprendre, notamment en fournissant de meilleurs documents de soutien.	PS, CAP	Demande – Reformulée et intégrée dans les demandes de prestations d'invalidité (PEN 923). Documents de soutien – Terminée.	2025