



Veterans Review and
Appeal Board Canada

Tribunal des anciens combattants
(révision et appel) Canada

Veterans Review and Appeal Board's Accessibility Action Plan 2025-2028



Table des matières

1. Généralités	1
1.1 Message d'introduction.....	1
1.2 Tirer parti de nos progrès	2
1.3 Processus de réception et de traitement de la rétroaction sur l'accessibilité	3
1.4 Message du président	6
1.5 Énoncé sur l'accessibilité	7
1.6 Résumé	7
2. Secteurs décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	8
2.1 Emploi	8
2.2 Environnement bâti.....	11
2.3 Technologies de l'information et des communications (TIC)	14
2.4 Communications, autres que les TIC.....	17
2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations	19
2.6 Conception et prestation de programmes et de services.....	20
2.7 Transport	22
3. Autres domaines d'intérêt	22
3.1 Culture organisationnelle.....	22
3.2 Formation	23
4. Mesure des progrès.....	25
4.1 Sondage sur l'accessibilité	25
4.2 Questionnaire consécutif aux audiences de révision.....	25
4.3 Réseau de l'accessibilité	26
4.4 Engagements concernant le milieu de travail	26
5. Consultations	27
5.1 Réseau de l'accessibilité	27
6. Budget et allocation des ressources	28
7. Commentaires	28
8. Conclusion	29
8.1 Ce que nous avons appris.....	29
8.2 Prochaines étapes.....	29
9. Glossaire	29
9.1 Définitions.....	30
9.2 Terminologie du TACRA et autres références	30

10. Annexe A	32
Cadre des résultats en matière d'emploi.....	32
Cadre de résultats pour l'environnement bâti.....	35
Cadre de résultats des technologies de l'information et de la communication (TIC) ..	38
Cadre de résultats en matière de communications (autres que les TIC)	40
Cadre de résultats pour l'approvisionnement en biens, services et installations.....	42
Conception et prestation des programmes et services - Cadre de résultats	42
Cadre de résultats de la culture organisationnelle	44
Cadre des résultats de la formation	45

Liste des tableaux

Tableau 1 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'emploi.....	8
Tableau 2 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti.....	12
Tableau 3 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications	14
Tableau 4 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux communications, autres que les TIC.....	17
Tableau 5 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'acquisition de biens, de services et d'installations.....	20
Tableau 6 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à la conception et à la prestation des programmes et des services	21
Tableau 7 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés à la culture organisationnelle	22
Tableau 8 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à la formation	24
Tableau 9 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles à l'emploi.....	32
Tableau 10 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles de l'environnement bâti.....	35
Tableau 11 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications	38
Tableau 12 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)	40
Tableau 13 : Cadre d'accessibilité pour l'acquisition de biens, de services et d'installations.....	42
Tableau 14 : Cadre d'accessibilité pour la conception et la prestation de programmes et de services	42
Tableau 15 : Cadre d'accessibilité pour la culture organisationnelle	44
Tableau 16 : Cadre d'accessibilité pour la formation.....	45

1. Généralités

1.1 Message d'introduction

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) [TACRA, le Tribunal] est un tribunal indépendant qui offre aux personnes qui font une demande un mécanisme d'appel quant aux décisions rendues par Anciens Combattants Canada (ACC, le Ministère) au sujet des demandes de prestations d'invalidité. Lorsque la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est entrée en vigueur en 2019, le gouvernement du Canada a montré son engagement à faire du Canada un pays sans obstacle d'ici au début de 2040. Pour atteindre cet objectif, il faudra cerner, éliminer et prévenir les obstacles relevant de la compétence fédérale dans sept domaines :

1. Emploi
2. Environnement bâti (bâtiments et espaces publics)
3. Technologies de l'information et des communications
4. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
5. Acquisition de biens, de services et d'installations
6. Conception et prestation de programmes et de services
7. Transport (transporteurs aériens, ainsi que les fournisseurs de services de transport ferroviaire, routier et maritime qui traversent les frontières provinciales ou internationales)

La *Loi* exige que les organisations fédérales, y compris le TACRA, élaborent et publient des plans d'action en matière d'accessibilité et des rapports d'étape connexes afin de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles dans les domaines énumérés ci-dessus.

Il convient de noter que, même si le TACRA a la responsabilité de publier et de tenir à jour son propre plan d'action en matière d'accessibilité, il entretient depuis longtemps une relation de service avec ACC pour les services internes en vertu d'un protocole d'entente (PE). Ce PE décrit l'entente entre les deux organisations concernant leurs ressources communes. Le PE appuie les activités du Tribunal grâce à la prestation de services internes par ACC au Tribunal. Par conséquent, le Tribunal profite directement des efforts d'ACC visant à améliorer l'accessibilité dans de nombreux domaines.

Certains des services que le Tribunal reçoit d'ACC en vertu du PE établi comprennent les suivants :

- Gestion des ressources humaines
- Technologie de l'information
- Approvisionnement
- Finances

Le TACRA reconnaît l'importance d'une consultation significative avec les personnes en situation de handicap. Pour que les employés en situation de handicap puissent participer à l'élaboration du présent plan, nous avons fait appel au Réseau de l'accessibilité d'ACC, un réseau interne d'employés qui soutient l'accessibilité et l'inclusion en parlant de leurs expériences, en donnant des conseils et en aidant à cerner et à éliminer les obstacles sur le lieu de travail et dans les services.

Dans le cadre du présent plan d'action en matière d'accessibilité (le deuxième du Tribunal), nous souhaitons continuer à tirer parti de ce que nous avons commencé dans notre premier plan, alors que nous travaillons à créer un environnement où les personnes en situation de handicap peuvent participer et contribuer pleinement. Nous y parviendrons en identifiant, en prévenant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité afin que les vétérans et vétéraines et les membres de leur famille puissent participer pleinement aux audiences et que les employés ou les membres du Tribunal en situation de handicap puissent être mieux soutenus dans leur travail, ce qui permettra d'améliorer le service offert aux Canadiens et Canadiennes.

Dans le présent plan, nous analyserons chacun des sept secteurs prioritaires indiqués ci-dessus, nous décrirons les obstacles cernés et les mesures à prendre pour les surmonter, ainsi que les échéanciers, les rôles et les responsabilités pour chacune des mesures. Enfin, nous décrirons un moyen de surveillance et de responsabilisation continues à l'égard des résultats escomptés dans une liste détaillée d'indicateurs de rendement, fournie à l'annexe A.

1.2 Tirer parti de nos progrès

Le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 s'appuie sur les bases établies dans notre premier plan, le Plan d'action en matière d'accessibilité 2022-2025. Au cours du cycle précédent, nous avons fait des progrès importants en vue de créer une organisation sans obstacle. Voici les principales réalisations :

Emploi

Nous avons mis en place des pratiques d'embauche inclusives et des outils de réduction des préjugés pour les gestionnaires.

Environnement bâti

Nous avons effectué une vérification de l'accessibilité des installations de l'administration centrale du Tribunal, avec des améliorations prioritaires.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Les membres du Réseau de l'accessibilité ont été invités à examiner le site Web du Tribunal. Ils ont mentionné que sa conception était conviviale et axée sur l'information. À l'avenir, on explorera les possibilités de faire participer les personnes en situation de handicap aux tests d'utilisateurs afin d'éclairer les améliorations futures du site Web.

Communications, autres que les TIC

Nous avons lancé des vidéos accessibles qui aident à informer les vétérans et vétéranes et leur famille sur le processus d'audience du Tribunal. Elles comprennent un sous-titrage codé et un langage simple.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Les employés et la direction des unités de l'administration et des systèmes du Tribunal assistent aux séances offertes par l'équipe d'approvisionnement d'ACC au sujet des exigences en matière d'accessibilité dans le cadre de l'approvisionnement et de la passation de marchés.

Conception et prestation de programmes et de services

Le Tribunal a collaboré avec le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) et ACC pour établir un processus visant à communiquer les besoins de mesures d'adaptation d'un client avant son audience de révision.

Culture organisationnelle

Le Tribunal a désigné un responsable de l'accessibilité pour orienter l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action et des rapports d'étape en matière d'accessibilité du TACRA.

Formation

89 % du personnel a participé à des activités, des formations ou des webinaires liés à l'accessibilité en 2024.

Dans le présent plan, nous misons sur ces progrès et nous mettons l'accent sur les secteurs où il existe encore des obstacles, ainsi que sur la mise en place de nouvelles mesures qui répondent aux besoins émergents et qui tiennent compte des commentaires des personnes en situation de handicap.

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

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« la *Loi* ») et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (le « *Règlement* ») exigent que le Tribunal établisse un processus pour recevoir les commentaires liés à l'accessibilité et y donner suite. Ce processus de rétroaction peut être utilisé pour fournir une rétroaction sur :

- la mise en œuvre du présent plan
- les obstacles à l'accessibilité au TACRA
- la prévention ou la suppression de ces obstacles
- les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité
- les réussites liées à l'accessibilité au TACRA

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 peuvent le faire. 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

Le TACRA peut recevoir des commentaires ou des suggestions liés à l'accessibilité soumis de l'une des manières suivantes.

Par la poste :

Direction générale, Tribunal des anciens combattants (révision et appel)
C.P. 9900
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8V7

Par courriel : VRABAccessibility-AccessibilitéTACRA@vrab-tacra.gc.ca

Par téléphone ou télécopieur :

Numéro sans frais au Canada et aux États-Unis : 1-800-450-8006
De tous les autres endroits, à frais virés au 0-902-566-8751
Appareil de télécommunication pour personnes sourdes (ATS) : 1-833-998-2060
Télécopieur : 1-855-850-4644

Veuillez noter que tous les commentaires donneront lieu à un avis de réception selon la même méthode qu'ils ont été reçus, sauf s'ils ont été fournis de manière anonyme.

Autres formats

Veuillez noter qu'il est possible de demander les documents suivants sur des supports de substitution aux coordonnées ci-dessus :

- Plans d'action en matière d'accessibilité du TACRA
- Description par le TACRA de son processus de rétroaction sur l'accessibilité

- Rapports d'étape annuels sur la mise en œuvre du Plan d'action en matière d'accessibilité du TACRA et la manière dont les commentaires seront pris en compte

Autres formats possibles :

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

1.4 Message du président

J'ai le plaisir de vous présenter le Plan d'action en matière d'accessibilité du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) de 2025-2028.

Au sein du Tribunal, nous nous efforçons de faire en sorte que les vétérans et vétéraines, les membres des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada (GRC), ainsi que leur famille puissent participer pleinement au processus de révision, et que nos employés et les membres du Tribunal soient appuyés dans la prestation de ce service.

La création et la promotion d'une solide culture d'accessibilité font partie intégrante de ce que nous sommes, de la façon dont nous concevons nos espaces et nos systèmes à la façon dont nous communiquons, apprenons et interagissons avec les autres. Un récent sondage mené auprès des employés et des membres montre que notre équipe se sent appuyée pour répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité et élargir leurs connaissances dans ce domaine.



Dans le cadre de nos efforts visant à continuer de nous améliorer et à nous assurer que les vétérans et vétéraines ont leur mot à dire à cet égard, nous avons lancé un questionnaire consécutif aux audiences de révision mis à jour au printemps 2025. Le questionnaire mis à jour comprend des questions sur les obstacles que les vétérans et vétéraines peuvent avoir rencontrés lorsqu'ils ont fait affaire avec le Tribunal pendant leur processus d'audience de révision. À ce jour, les résultats de ce questionnaire indiquent que les besoins d'accessibilité des participants aux audiences de révision sont satisfaits dans la plupart des cas, mais qu'on peut faire mieux.

Nous continuerons à solliciter les commentaires des vétérans et vétéraines et du personnel par l'entremise de ces mécanismes et d'autres afin de veiller à ce que le Tribunal continue à favoriser une culture d'accessibilité et pour éclairer nos prochaines étapes dans ce domaine.

Le présent plan d'action en matière d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons au cours des trois prochaines années pour faire avancer ce travail et veiller à ce que le Tribunal demeure un environnement inclusif et sans obstacle pour tous, tant dans notre milieu de travail que dans nos services aux vétérans et vétéraines et à leur famille.

Je vous remercie.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Christopher J. McNeil".

Christopher J. McNeil
Président

1.5 Énoncé sur l'accessibilité

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

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

Le Tribunal mettra à jour le présent plan tous les trois ans ou comme le règlement l'exige et préparera et publiera des rapports d'étape annuels. Ce processus comprendra la rétroaction au Tribunal et les commentaires des personnes en situation de handicap. L'objectif du Tribunal est de veiller à ce que tous les vétérans et vétéraines puissent participer pleinement au processus de révision et d'offrir un milieu de travail sans obstacle et inclusif à tous les employés et membres du Tribunal.

1.6 Résumé

Le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 du Tribunal établit une orientation claire pour faire progresser l'accessibilité et l'inclusion dans tous les secteurs de l'organisation. Élaboré conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le plan met l'accent sur l'élimination des obstacles, l'amélioration des programmes et des services et l'intégration de l'accessibilité à la culture organisationnelle dans le cadre de l'objectif à long terme d'éliminer les obstacles d'ici 2040.

En s'appuyant sur les progrès réalisés par rapport au plan précédent, le présent plan d'action poursuit le travail d'initiatives qui sont toujours en vigueur, et il présente de nouvelles mesures pour répondre aux besoins émergents. Le cas échéant, les mesures ont été peaufinées pour tenir compte des leçons apprises et de l'évolution des pratiques exemplaires.

L'accessibilité et l'inclusion guident la façon dont le Tribunal fonctionne et sert les vétérans et vétéraines et leur famille. Nos politiques, nos outils et nos pratiques sont conçus pour éliminer les obstacles et créer des chances égales pour les employés et les vétérans et vétéraines. Cette approche renforce notre engagement à l'égard de l'amélioration continue, en reconnaissant que l'accessibilité n'est pas une initiative unique, mais bien une responsabilité permanente qui exige une collaboration, de l'innovation et une obligation de rendre des comptes. Elle fait partie intégrante de notre culture et oriente chaque décision que nous prenons afin d'assurer une expérience inclusive pour tous.

2. Secteurs décrits à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

2.1 Emploi

Résultat escompté

- Les chercheurs d'emploi en situation de handicap voient le Tribunal comme un lieu de travail de choix.
- Les chercheurs d'emploi et les fonctionnaires en situation de handicap ont accès à des possibilités d'emploi au Tribunal et peuvent contribuer à la mesure de leur plein potentiel.

Obstacles liés à l'emploi

1. **Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation :** Bien que le Tribunal ait réalisé des progrès en 2024 en adoptant le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du GC et en faisant la promotion de ce dernier au moyen de séances d'information dirigées par ACC, il n'y a toujours pas de parcours officiel d'apprentissage interne pour veiller à ce que les gestionnaires reçoivent une formation uniforme sur l'accessibilité et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation. Sans approche structurée, le transfert et la rétention des connaissances peuvent varier, ce qui pourrait avoir une incidence sur l'état de préparation des gestionnaires à appliquer les pratiques d'adaptation de façon efficace et uniforme dans l'ensemble de l'organisation.
2. **Lacunes systémiques et culturelles dans le soutien aux employés en situation de handicap :** La représentation des employés et employées en situation de handicap s'améliore, mais le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2024 souligne que les employés et employées en situation de handicap se sentent moins valorisés, moins reconnus et moins en bonne santé psychologique que les autres personnes répondantes. Cette lacune indique que l'accessibilité et l'inclusion ne sont pas entièrement intégrées à la culture organisationnelle du Tribunal et dans l'expérience des membres du personnel, ce qui crée un obstacle au maintien en poste et à l'avancement professionnel.

Remarque : Pour les données du SAFF, nous avons utilisé le sous-ensemble du TACRA pour le personnel qui s'identifient comme des personnes en situation de handicap. Cela permet de s'assurer que l'obstacle reflète leurs expériences réelles au sein de notre organisation.

Mesures pour éliminer les obstacles liés à l'emploi

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

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	<p>Intégrer des objectifs concrets et mesurables en matière d'accessibilité et d'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans les ententes de gestion du rendement (EGR) des gestionnaires afin de renforcer la responsabilisation et l'apprentissage continu. Cela pourrait comprendre l'obligation pour les gestionnaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de suivre la formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le cadre de leurs engagements annuels en matière d'apprentissage; • de démontrer l'application de pratiques inclusives dans la gestion d'équipe et les examens du rendement au sein de leurs équipes; • de rendre compte des mesures prises pour appuyer les mesures d'adaptation dans leurs discussions sur l'EGR. 	2027	Services stratégiques et corporatifs	Personnel

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Mettre en œuvre un parcours de formation officiel pour veiller à ce que tous les gestionnaires reçoivent systématiquement les connaissances et les compétences nécessaires pour appliquer efficacement les pratiques d'accessibilité et d'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	2027	Services stratégiques et corporatifs	Personnel
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Établir un processus régulier pour surveiller et réviser les tendances en matière de représentation des personnes en situation de handicap tout au long du cycle de vie de l'emploi (p. ex. embauche, possibilités de perfectionnement, promotions) et faire rapport des constatations à la haute direction chaque année.	En cours	Services stratégiques et corporatifs	Personnel
Obstacle 2 : Lacunes systémiques et culturelles dans le soutien aux employés en situation de handicap.	Promouvoir le jumelage professionnel et les possibilités d'avancement professionnel pour les personnes en situation de handicap du gouvernement du Canada, comme le programme Mentorat Plus , afin de soutenir le perfectionnement	2026	Services stratégiques et corporatifs	Personnel

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	professionnel et de favoriser une culture de milieu de travail inclusif.			
Obstacle 2 : Lacunes systémiques et culturelles dans le soutien aux employés en situation de handicap.	Promouvoir une culture de milieu de travail inclusif en intégrant les ressources de formation du gouvernement du Canada (p. ex. l'atelier Obligation d'adaptation du PAM) afin d'accroître la sensibilisation et la compétence du personnel à l'égard de l'accessibilité et de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	2027	Services stratégiques et corporatifs	Personnel

2.2 Environnement bâti

Résultat escompté

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

Obstacles liés à l'environnement bâti

1. **Conception limitée du milieu de travail inclusif :** Les lacunes en matière d'accessibilité au sein de l'administration centrale du Tribunal continuent de créer des obstacles pour les employées et employés. Les résultats du sondage sur l'accessibilité d'août 2025 indiquent que le personnel, en particulier les personnes en situation de handicap, est confronté à des défis qui ont une incidence sur le confort, l'inclusion et la pleine participation au milieu de travail. Des améliorations possibles ont été relevées dans les commentaires, notamment :

- a. Améliorer les installations de réunion pour le personnel neurodivergent, comme en réduisant l'éclairage et le bruit de fond
- b. Améliorer l'accessibilité physique en modifiant les portes d'entrée pour les personnes à mobilité réduite

- c. Répondre aux préoccupations selon lesquelles tous les postes de travail ne sont pas réglables en hauteur afin de répondre aux besoins ergonomiques
2. **Conception incohérente des salles d'audience :** Le projet de salle d'audience, qui vise à créer une expérience d'audience en personne plus uniforme et efficace, a permis de constater qu'il subsiste des obstacles à l'accessibilité dans les salles d'audience partout au pays, ce qui nuit au confort, à la sécurité et à la pleine participation des participantes et participants.

Ces obstacles persistants, notamment le mobilier encombrant et les câbles non fixés qui entravent la mobilité autonome, ainsi que les œuvres d'art représentant des scènes de combat qui rendent la salle d'audience angoissante, démontrent que les espaces ne sont pas encore pleinement accessibles et qu'ils nécessitent l'attention et l'intervention du Tribunal.

Mesures visant à éliminer les obstacles liés à l'environnement bâti

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

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu de travail inclusif.	Communiquer avec l'équipe des biens immobiliers d'ACC pour explorer la possibilité d'installer un ouvre-porte automatique sur la porte sécurisée à clé de l'espace public réservé aux audiences à l'administration centrale du Tribunal.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétéraines et leur famille
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu de travail inclusif.	Examiner les améliorations à apporter à l'accessibilité sensorielle de l'environnement de l'administration centrale et continuer à mobiliser le personnel pour que le Tribunal puisse trouver et	2028	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	mettre en œuvre des solutions pratiques.			
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu de travail inclusif.	Le Tribunal continue d'offrir aux employées et employés une bibliothèque d'équipement ergonomique qui offre plusieurs accessoires ergonomiques les plus couramment demandés. Le Tribunal fera la promotion de cette ressource auprès du personnel.	2027	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés
Obstacle 2 : Conception incohérente des salles d'audience.	Améliorer l'accessibilité de la salle d'audience en éliminant les obstacles cernés au cours de la phase 2 du projet de salle d'audience et en créant des environnements sécuritaires, entièrement accessibles et inclusifs pour toutes les personnes participantes. Parmi les obstacles relevés, on compte un nombre excessif de meubles, des portes difficiles à ouvrir, des risques de trébuchement causés par des cordons mal fixés, un éclairage inadéquat et des œuvres d'art qui pourraient nuire (ou être insensibles) au bien-être mental de certains vétérans et vétérane	2028	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétérane et leur famille

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

Résultat escompté

Les technologies de l'information et des communications (TIC) du Tribunal peuvent être facilement utilisées par tous.

Obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

- Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles** : Le personnel ne connaît pas toutes les technologies informatiques adaptées qui sont disponibles, ce qui rend plus difficile l'application de pratiques d'accessibilité dans les tâches quotidiennes liées aux TIC. Un examen de l'utilisation des licences logicielles effectué en décembre 2025 a révélé qu'aucun membre du personnel du TACRA n'utilise actuellement d'outils d'accessibilité pour appuyer son travail.
- Manque d'intégration précoce de l'accessibilité dans la planification et la conception des TIC** : La plupart des projets de TI qui appuient le TACRA sont dirigés par ACC, et les considérations relatives à l'accessibilité sont parfois introduites plus tard dans le processus, plutôt que complètement intégrées dès le départ. Ce délai peut entraîner du travail supplémentaire et créer des obstacles pour les vétérans et vétéraines et les employés et employées qui comptent sur les technologies d'assistance. Le Rapport d'étape en matière d'accessibilité de 2024 d'ACC reconnaît ces défis. Bien que les vérifications, les correctifs et l'élaboration d'un cadre d'accessibilité aient apporté des progrès, ces améliorations ne sont pas encore appliquées de façon uniforme dans tous les projets.

Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux TIC

Tableau 3 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux TIC

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Tirer parti de l'équipe d'innovation du Tribunal pour trouver des façons d'informer le personnel et les membres au sujet des caractéristiques d'accessibilité et des technologies d'assistance dans les systèmes	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	d'intelligence artificielle (IA).			
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Promouvoir les conférences technologiques pour présenter des outils d'accessibilité et des technologies d'assistance, et diffuser les enregistrements de ces séances.	En cours	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Fournir des renseignements au personnel et aux membres au sujet des caractéristiques d'accessibilité et des obstacles dans les outils de Microsoft.	En cours	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Rendre les messages de mise à niveau logicielle (Microsoft Teams et courriel) plus clairs en signalant les changements qui pourraient avoir une incidence sur les paramètres d'accessibilité et en fournissant des conseils sur la façon de les corriger.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 2 : Manque d'intégration précoce de l'accessibilité dans la planification et la conception des TIC.	Tous les employés et employées de la TI du TACRA suivront le cours de l'École de la fonction publique du Canada (EFPC) sur les principes de base de l'accessibilité pour le Web, qui porte sur les principes d'accessibilité numérique, notamment la conformité aux normes WCAG. Cette formation permettra aux employées et employés d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et tenir à jour un contenu Web inclusif qui améliore la convivialité pour toute personne utilisatrice.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétéraines et leur famille
Obstacle 2 : Manque d'intégration précoce de l'accessibilité dans la planification et la conception des TIC.	Appliquer le Cadre d'accessibilité d'ACC pour intégrer l'accessibilité aux initiatives de modernisation de la TI du TACRA, comme l'élaboration de l'Application des services aux clients (ASC).	2027	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétéraines et leur famille

2.4 Communications, autres que les TIC

Résultat escompté

- Le personnel et les membres du TACRA sont en mesure de concevoir et d'offrir des communications accessibles sous toutes leurs formes.
- Toutes les communications du Tribunal, tant internes qu'externes, sont accessibles par conception et reflètent divers points de vue, utilisent un langage claire et efficace et fournissent des formats qui répondent aux besoins de tous les auditoires.

Obstacles liés aux communications, autres que les TIC

1. **Peu de commentaires de la part des personnes en situation de handicap :** Les documents de communication (autres que les technologies de l'information et des communications) ne font pas l'objet de tests ou d'exams réguliers par les personnes en situation de handicap. Par conséquent, les commentaires ne sont pas systématiquement recueillis pour éclairer les améliorations et assurer le respect des normes d'accessibilité.
2. **Manque d'uniformité dans l'accessibilité du contenu et de la conception :** Bien que des progrès aient été réalisés et que l'équipe des Communications du Tribunal ait élaboré des modèles entièrement accessibles à utiliser dans l'ensemble de l'organisation, le Tribunal n'a pas encore mis en place un processus clair et uniforme pour garantir que toutes les communications, telles que les modèles, les vidéos, les supports de formation, la signalisation, les rapports et les séances d'information, répondent aux normes d'accessibilité. Cette lacune peut entraîner des variations dans la conformité et l'expérience de personne utilisatrice, et créer involontairement des obstacles pour les personnes en situation de handicap.

Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux communications, autres que les TIC

Tableau 4 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés aux communications, autres que les TIC

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Peu de commentaires de la part des personnes en situation de handicap.	Promouvoir le formulaire anonyme de rétroaction en matière d'accessibilité du	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	Tribunal auprès du personnel et des membres afin qu'ils puissent fournir une rétroaction sur les documents de communication.			
Obstacle 1 : Peu de commentaires de la part des personnes en situation de handicap.	Inviter le Réseau de l'accessibilité à passer en revue les principaux documents de communication et utiliser leurs commentaires pour améliorer la clarté et l'accessibilité.	2027	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres
Obstacle 2 : Manque d'uniformité dans l'accessibilité du contenu et de la conception.	Élaborer et appliquer un énoncé d'accessibilité normalisé pour tous les produits numériques afin de créer une approche structurée et transparente.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres
Obstacle 2 : Manque d'uniformité dans l'accessibilité du contenu et de la conception.	Tirer parti des ressources du gouvernement du Canada, comme le document <u>Rendre les documents plus accessibles</u> et les	2028	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	<p><u>Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication</u> (SCT). Cela nous permettra d'introduire une liste de publication préalable qui garantit que le contenu est publié conformément aux normes d'accessibilité.</p>			

2.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Résultat escompté

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

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

1. Manque de cadre interne pour l'accessibilité en matière

d'approvisionnement : Le personnel du TACRA a participé aux séances sur l'approvisionnement d'ACC, qui ont mis en évidence la nécessité continue d'intégrer l'accessibilité dans les pratiques d'approvisionnement. Les processus actuels ne comprennent pas de système de notation pondérée pour l'accessibilité. Cela peut faire en sorte que les biens et services, comme l'achat de nouvel équipement ou la réservation d'installations externes pour des activités et de la formation, ne respectent pas les normes d'accessibilité et créent des obstacles pour les employés et les clients.

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 cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Manque de cadre interne pour l'accessibilité en matière d'approvisionnement.	Créer un outil d'analyse pour aider le TACRA à évaluer et à choisir les meilleures options d'équipements, d'installations et de services du point de vue de l'accessibilité.	2027	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétéraines et leur famille

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

Résultat escompté

- Les employées et employés et les membres du TACRA sont entièrement appuyés et prêts à concevoir et à offrir un programme d'appel accessible.
- Les personnes en situation de handicap sont satisfaites de l'accessibilité des programmes d'appel et des services connexes du TACRA.

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

1. **Difficultés à offrir des expériences d'audience inclusives : Les vétérans et vétéraines ont de la difficulté à obtenir de l'information claire et du soutien pendant les audiences de révision.** Les commentaires tirés du questionnaire consécutif aux audiences de révision (juin à septembre 2025) font ressortir des obstacles, comme des problèmes techniques liés aux vidéoconférences, le manque de clarté du processus et la forte dépendance à l'égard des communications téléphoniques.

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 cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Difficultés à offrir des expériences d'audition inclusives.	Dans le cadre du projet de salle d'audience, le Tribunal améliorera les haut-parleurs des 22 salles d'audience afin d'éliminer les obstacles auditifs pour les vétérans et vétéraines et leur famille qui choisissent des audiences virtuelles.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres Vétérans et vétéraines et leur famille
Obstacle 1 : Difficultés à offrir des expériences d'audience inclusives.	Créer un plan d'action pour répondre aux commentaires reçus des vétérans et vétéraines et de leur famille au moyen du questionnaire consécutif aux audiences de révision. Le plan mettra l'accent sur la découverte et l'élimination des obstacles dans nos processus d'audience et sur l'assurance que nous fournissons des renseignements clairs sur ce à quoi il faut s'attendre, afin que le processus d'audience soit plus facile à comprendre et qu'il soutienne davantage les vétérans et vétéraines et leur famille.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Vétérans et vétéraines et leur famille

2.7 Transport

Non applicable ou pertinent pour les activités du TACRA.

3. Autres domaines d'intérêt

3.1 Culture organisationnelle

Résultat escompté

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

Obstacles liés à la culture organisationnelle

- La voie à suivre pour obtenir du soutien n'est pas claire :** Bien que le Tribunal ait fait des progrès dans la promotion d'une culture organisationnelle respectueuse, les personnes en situation de handicap ont encore de la difficulté à accéder à de l'information claire et à du soutien. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux (SAFF) de 2024 pour le Tribunal montrent que la plupart des répondantes et répondants en situation de handicap se sentent respectés et en mesure de faire part de leurs préoccupations à la haute direction. Cependant, un tiers des répondantes et répondants qui se sont identifiés comme étant des personnes en situation de handicap ont indiqué qu'ils ne savaient pas où chercher de l'aide lorsqu'ils vivaient un dilemme éthique, ce qui a mis en évidence une lacune dans la communication et la sensibilisation aux soutiens disponibles.

Mesures visant à éliminer les obstacles liés à la culture organisationnelle

Tableau 7 : Mesures visant à éliminer les obstacles liés à la culture organisationnelle

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : La voie à suivre pour obtenir du soutien n'est pas claire.	Intégrer l'accessibilité à la culture du Tribunal en faisant de celle-ci un élément visible et régulier des communications	2027	Services stratégiques et corporatifs Opérations	Employées et employés Membres

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
	<p>internes et des priorités de la direction. Il s'agit notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en évidence l'accessibilité dans les mises à jour organisationnelles; • reconnaître les efforts liés à l'accessibilité; • veiller à ce que les messages de la direction renforcent l'importance de l'accessibilité en tant que valeur commune. 			Vétérans et vétéraines et leur famille

3.2 Formation

Résultat escompté

- Les séances de formation sont conçues pour inclure divers besoins sensoriels et cognitifs, en intégrant des outils et des stratégies qui soutiennent toutes personnes qui y participent.
- La plateforme de formation en ligne et tout le matériel connexe sont élaborés selon des principes d'accessibilité intégrés dès le départ, assurant une participation pleine et égale pour tous.

Obstacles liés à la formation

1. **Soutien sensoriel limité** : Les pratiques de formation actuelles ne comprennent pas de stratégies pour appuyer la régulation sensorielle ou l'accessibilité cognitive. L'absence de soutiens sensoriels peut empêcher certaines personnes de participer efficacement.
2. **Limites d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage en ligne** : Bien que des progrès aient été réalisés dans l'offre de contenu de formation accessible, la plateforme d'apprentissage en ligne actuelle pour le personnel et les membres ne répond pas entièrement aux normes d'accessibilité. Certaines

caractéristiques et certains formats comportent des défis pour les employées et employés qui utilisent des technologies d'assistance.

Mesures pour éliminer les obstacles liés à la formation

Tableau 8 : Mesures pour éliminer les obstacles liés à la formation

Obstacle	Mesure	Date cible d'achèvement	Responsable	Groupe touché
Obstacle 1 : Soutien sensoriel limité.	Créer une bibliothèque sensorielle pour les activités de formation et les réunions qui offre une variété d'outils et de ressources visant à appuyer la régulation sensorielle et l'accessibilité cognitive pour le personnel – par exemple, les jouets sensoriels, la pâte à modeler et les feuilles à colorier.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres
Obstacle 2 : Limites d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage en ligne.	Déterminer et mettre en œuvre des modules externes et des fonctionnalités d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage en ligne du Tribunal, notamment en veillant à ce que les images comprennent du texte de remplacement descriptif et en améliorant la navigation afin d'améliorer l'expérience utilisateur pour le personnel et les membres.	2026	Services stratégiques et corporatifs	Employées et employés Membres

4. Mesure des progrès

Le TACRA s'est engagé à créer une culture organisationnelle positive et inclusive où l'accessibilité va au-delà de la conformité. Elle doit faire partie de la façon dont le Tribunal fonctionne et soutient les gens. En raison de notre petit nombre, nous pouvons avoir une influence directe sur la culture et réaliser des changements significatifs plus rapidement que les grandes organisations du gouvernement du Canada.

Une façon de suivre les progrès est de surveiller les statistiques du TACRA sur la représentation des personnes en situation de handicap. En date du 2 décembre 2025, les personnes en situation de handicap représentaient 12,8 % de l'effectif du Tribunal, comparativement à 9,8 % en 2022. Cette croissance reflète nos efforts continus pour créer un milieu de travail inclusif et éliminer les obstacles et la stigmatisation entourant les besoins en matière d'accessibilité et les mesures d'adaptation connexes.

La représentation à elle seule ne nous donne pas tous les détails, mais il s'agit d'un indicateur important des progrès réalisés vers un milieu de travail où les personnes en situation de handicap peuvent participer pleinement et s'épanouir. La mesure des progrès nous aide à confirmer ce qui fonctionne, à cerner les points à améliorer et à assurer l'obligation de rendre des comptes. Les domaines ci-dessous illustrent l'approche du TACRA pour évaluer les progrès vers une culture d'inclusion.

4.1 Sondage sur l'accessibilité

Le sondage sur l'accessibilité auprès du personnel du Tribunal nous aide à comprendre l'expérience des employées et employés en matière d'accessibilité. Il nous donne une rétroaction sur des aspects culturels, comme la sensibilisation, le confort et la mesure dans laquelle il est facile pour les gens de parler d'accessibilité. Le sondage met l'accent sur les expériences, ce qui nous aide à comprendre comment l'accessibilité se manifeste dans notre milieu de travail au quotidien.

Les résultats positifs récents montrent des progrès. Les employées et employés et les membres ont signalé une augmentation de 57 % de leur compréhension de ce que signifie l'accessibilité au sein du gouvernement fédéral. Ils ont également déclaré qu'ils se sentaient plus à l'aise de parler des problèmes d'accessibilité, avec une augmentation de 9,5 %, pour atteindre 81 %.

Ces résultats montrent que nous créons un milieu de travail plus ouvert, éclairé et positif en matière d'accessibilité.

4.2 Questionnaire consécutif aux audiences de révision

La version mise à jour du questionnaire consécutif aux audiences de révision du Tribunal a été lancée en juin 2025. Le questionnaire mis à jour permet à tous les vétérans et vétéraines, peu importe la méthode de prestation de l'audience de révision qu'ils ont choisie (en personne, par téléconférence ou vidéoconférence), de fournir des commentaires. Nous avons hâte de continuer à observer ces résultats tout au long du cycle du présent plan d'action.

Le premier examen de la rétroaction fournie par les personnes qui ont répondu au questionnaire a révélé un thème de respect et de professionnalisme de la part des membres pendant les audiences de révision, mais il a également aidé à cerner des points tangibles à améliorer. Nous avons reçu des commentaires précieux d'un vétéran qui a fait part d'un obstacle qu'il a rencontré :

- « J'ai beaucoup de difficulté à me concentrer quand je suis au téléphone. J'ai besoin de plusieurs moyens de communication, mais j'ai tout de même plus de mal à me concentrer que les autres. Cela est dû à d'autres blessures (mentales) liées à mon service. Je ne suis donc pas certain d'avoir été en mesure d'expliquer ma situation avec précision. Il m'a fallu un certain temps pour écouter ET comprendre, et je n'ai peut-être pas tout compris. J'ai des doutes quant à la façon dont nous pouvons traiter les problèmes mentaux lorsque l'audience porte sur un problème physique. Aussi, nous ne sommes pas censés parler de quoi que ce soit d'autre que le problème dont il est question. [Traduction] »

Nous apprécions les commentaires honnêtes fournis dans le questionnaire consécutif aux audiences de révision. Cela nous aide à cerner les obstacles réels et les occasions significatives d'amélioration. Ces commentaires seront classés par ordre de priorité, et ils seront intégrés à nos efforts continus visant à améliorer l'expérience des participants.

4.3 Réseau de l'accessibilité

Comme il a été mentionné plus tôt, le Réseau de l'accessibilité fournit des renseignements provenant d'employées et employé en situation de handicap et de leurs alliés afin d'éclairer les travaux liés à l'accessibilité dans l'ensemble du portefeuille des Anciens Combattants. Il s'agit d'un groupe dirigé par des employés composé de personnes en situation de handicap et de leurs alliés.

Les membres du Réseau nous aident à cerner les obstacles, fournissent de la rétroaction sur les plans et les mesures d'accessibilité et appuient les efforts visant à accroître la confiance de l'organisation dans la prévention et l'élimination des obstacles pour le personnel, les membres et les vétérans et vétérane.

L'inclusion du Réseau dans le processus d'établissement du présent plan d'action en matière d'accessibilité permet de s'assurer que l'accessibilité est façonnée par les personnes qui ont une expérience directe. Leurs observations aident à orienter la planification et la mise en œuvre afin que l'accessibilité soit intégrée à notre façon de travailler.

4.4 Engagements concernant le milieu de travail

En octobre 2025, le Tribunal a présenté ses engagements à l'égard du milieu de travail de choix auprès du personnel et des membres. Ces engagements renforcent les valeurs qui guident notre façon de travailler et de nous soutenir mutuellement.

L'accessibilité est l'un des sept engagements que Tribunal a pris dans le cadre de cette initiative.

Dans le contexte de la mesure des progrès réalisés par rapport au présent plan d'action en matière d'accessibilité, les engagements concernant le milieu de travail brossent un tableau de la façon dont la culture organisationnelle du Tribunal continue d'évoluer et ils aident à montrer comment l'accessibilité est intégrée aux pratiques et interactions quotidiennes à l'échelle du Tribunal.

Les engagements du Tribunal à l'égard du milieu de travail de choix seront communiqués aux nouvelles personnes employées dans le cadre du programme d'intégration. Le renforcement des connaissances et des compétences comme celles-ci à l'échelle du Tribunal améliore notre capacité de cerner et d'éliminer les obstacles. Cela nous aide également à bâtir une culture en milieu de travail fondée sur la sensibilisation, le partage des responsabilités et le soutien pour les employés, les membres, les vétérans et vétéraines et les familles que nous servons.

5. Consultations

5.1 Réseau de l'accessibilité

Le Tribunal a recueilli les opinions des personnes handicapées lors de l'élaboration du présent plan d'action en matière d'accessibilité en consultant le Réseau d'accessibilité.

Une version préliminaire de ce plan a été distribuée à tous les membres du Réseau d'accessibilité afin qu'ils puissent donner leur avis avant la finalisation et la publication du plan. Il était également possible de contacter le Tribunal par courriel ou par téléphone pour discuter du plan.

Ce que nous avons entendu

- Le plan est vraiment bon, et sa sincérité est perceptible dès la première lecture.
- Le plan comporte des obstacles à l'accessibilité. Ces obstacles auront une incidence sur la perceptibilité, l'opérabilité et la compréhensibilité pour les personnes handicapées.

Comment les commentaires ont été pris en compte

Afin de répondre aux préoccupations soulevées en matière d'accessibilité, nous avons consulté un expert en accessibilité et apporté plusieurs améliorations pour aider les personnes à trouver, utiliser et comprendre les informations contenues dans le document :

Correction des légendes des tableaux en appliquant le style de légende approprié et en utilisant la fonction « Insérer une légende » pour obtenir des liens précis.

- Nous avons corrigé les problèmes d'alignement dans les listes afin d'éviter toute confusion.
- Nous avons ajouté des numéros de page afin d'améliorer la navigation.
- Nous avons ajusté la mise en forme des tableaux afin de réduire l'encombrement.
- Nous avons corrigé les niveaux de titres manquants.

6. Budget et allocation des ressources

Dans la mesure du possible, les éléments cernés dans le présent plan sont spécifiques et peuvent faire l'objet de mesures de suivi au cours de la période de trois ans du plan.

En particulier, pour certains obstacles relevés dans le plan de 2025-2028, des mesures peuvent devoir être prises sur une plus longue période pour supprimer entièrement l'obstacle. En conséquence, certaines des mesures incluses dans le présent plan peuvent être reportées dans les futurs plans d'action en matière d'accessibilité du Tribunal.

Alors que le Tribunal poursuit son cheminement pour devenir une organisation sans obstacle d'ici 2040, nous veillerons à ce que les mesures conçues pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité soient incluses dans les considérations et processus de planification financière et opérationnelle du Tribunal.

7. Commentaires

En décembre 2022, le Tribunal a établi trois mécanismes par lesquels les commentaires liés à l'accessibilité peuvent nous être soumis : par la poste, par courriel ou par téléphone. En 2023, le Tribunal a lancé un formulaire de rétroaction anonyme en ligne sur l'accessibilité, ce qui permet aux personnes de raconter plus facilement leurs expériences et de nous donner leurs suggestions.

À ce jour, le Tribunal n'a reçu aucune rétroaction officielle sur l'accessibilité par l'entremise de ces mécanismes. Toutefois, des renseignements sur l'accessibilité continuent d'être recueillis par d'autres canaux, comme le sondage annuel sur l'accessibilité auprès du personnel et des membres, qui met l'accent sur la sensibilisation à l'accessibilité et les obstacles en milieu de travail. Nous utilisons également le questionnaire consécutif aux audiences de révision, qui comprend des questions sur l'accessibilité des audiences de révision pour les vétérans et vétérantes et sur l'expérience globale avec le Tribunal.

Les commentaires recueillis par l'entremise de ces canaux sont examinés chaque année afin de déterminer les thèmes émergents ou les obstacles potentiels, et pour éclairer les mises à jour du Plan d'action en matière d'accessibilité et des rapports d'étape subséquents. Le Tribunal demeure déterminé à améliorer ses mécanismes de rétroaction et à encourager le personnel, les membres et les vétérans et vétérantes ainsi que leur famille à faire part de leurs points de vue pour nous aider à bâtir une organisation plus inclusive et accessible.

8. Conclusion

8.1 Ce que nous avons appris

Le Tribunal a terminé son premier cycle de production de rapports sur l'accessibilité, constatant que des progrès ont été réalisés au cours de la période 2022-2025. Au cours de ce cycle, nous avons rendu le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) plus accessible dans la façon dont nous servons les vétérans et vétéranes et leur famille, et nous avons commencé à éliminer les obstacles pour nos employées et employés et nos membres, qui travaillent chaque jour à leur service.

Nous sommes encouragés par les progrès que nous constatons dans notre culture organisationnelle alors que nous entamons le cycle de production de rapports sur l'accessibilité de 2025-2028. Ce plan d'action témoigne de notre engagement continu à offrir des possibilités de rétroaction aux personnes en situation de handicap. Nous comprenons la responsabilité que nous avons d'éliminer les obstacles cernés dans notre travail.

8.2 Prochaines étapes

À mesure que notre travail évolue, les besoins des vétérans et vétéranes, de leur famille, de notre personnel et de nos membres évoluent également. Grâce à ce plan d'action en matière d'accessibilité et à ceux qui suivront, le Tribunal s'engage à créer un milieu de travail et une expérience de service où tout le monde peut participer, sans obstacle.

Nous intégrons l'accessibilité à la façon dont nous servons les vétérans et vétéranes et leur famille, ainsi qu'à la façon dont nous soutenons les employées et employés, guidés par l'expérience des gens et la rétroaction continue. Ces efforts ne visent pas seulement à respecter les normes, mais aussi à bâtir une culture où l'accessibilité demeure au cœur de nos décisions et de nos interactions.

Ce travail nous rapproche de l'objectif d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040, et fait en sorte que les vétérans et vétéranes, leur famille, notre personnel et nos membres bénéficient d'un service et d'un milieu de travail inclusifs, respectueux et réceptif aux divers besoins.

9. Glossaire

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

9.1 Définitions

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

Handicap – Déficience notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive 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.

Mesure d'adaptation – Ce terme fait référence à la conception et à l'adaptation d'un environnement de travail visant à répondre aux besoins d'un effectif diversifié et à faire ce qui est nécessaire compte tenu de la situation de chaque personne pour éviter la discrimination dans la mesure où aucun préjudice injustifié n'est causé.

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

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.

Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada – Le passeport pour l'accessibilité est un outil qui favorise la collaboration entre les employés et les gestionnaires de la fonction publique. Il leur permet de déterminer et de mettre en œuvre rapidement les dispositifs, les outils et les mesures de soutien qui permettront aux employés de réussir dans leur travail. Le passeport appartient à l'employé et documente les besoins de modification, les solutions possibles, les dispositifs ou les soutiens reçus dans le passé ainsi que les outils d'adaptation que l'employé aimerait emporter avec lui s'il change d'emploi ou d'organisation.

9.2 Terminologie du TACRA et autres références

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le TACRA, veuillez consulter les [Faits en bref](#) sur la [page Web du TACRA](#).

- ***Assyst Web*** – Un outil en ligne utilisé pour soumettre des demandes/signaler des problèmes de TI.

- ***Direction des services stratégiques et corporatifs*** – Il s'agit de l'unité du TACRA qui comprend les fonctions du soutien stratégique et corporatif, comme la technologie/les systèmes de l'information, l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels et la gestion de l'information (AIPRP et GI), les communications et le bien-être, le perfectionnement professionnel et la formation, la planification stratégique et les services administratifs.
- ***GCcas*** – Il s'agit d'un système intégré qui aide les employées et employés d'ACC à offrir des prestations et des services du Ministères.
- ***Modèle Milieu de travail GC*** – Une conception du milieu de travail du gouvernement du Canada qui vise à offrir un environnement de travail moderne et souple qui peut être adapté aux différents besoins et situations des employés.
- ***Mon dossier ACC*** – Cet outil est un portail client accessible au public qui permet aux vétérans et vétéraines de demander des prestations, d'envoyer des messages sécurisés et de faire le suivi de leurs demandes en ligne auprès d'ACC.
- ***Norme européenne (EN 301 549)*** – La norme EN 301 549 est la norme européenne d'accessibilité numérique que le gouvernement du Canada est en train d'adopter pour la TIC. La norme de l'industrie pour l'accessibilité Web est W3C WCAG ([World Wide Web Consortium's Web Content Accessibility Guidelines](#)). La norme EN 301 549 comprend la norme WCAG ainsi que les normes d'accessibilité pour tous les autres produits numériques, y compris les téléphones cellulaires, les documents électroniques, les logiciels et le matériel informatique.
- ***Outil des progrès en matière d'accessibilité*** – Cet outil, utilisé par la Direction de la gestion des applications, consiste en des méthodes automatisées et manuelles qui servent à faire le suivi des applications dans leur portée, des évaluations de l'accessibilité réalisées sur celles-ci et du statut de la conformité à la norme EN 301 549 de chaque application à mesure que des améliorations sont apportées au fil du temps.
- ***Parlons vétérans (PV)*** – PV est une plateforme de consultation et de participation accessible en ligne lancée en 2021 pour donner aux Canadiens et Canadiennes, aux vétérans et vétéraines et à leur famille la possibilité de fournir une rétroaction directe à ACC.
- ***Questionnaire consécutif aux audiences de révision du TACRA*** – Un questionnaire conçu pour recueillir les commentaires des vétérans et vétéraines et de leur famille à la suite d'une audience de révision du TACRA.
- ***Réseau de l'accessibilité*** – Le réseau offre la possibilité aux employées et employés en situation de handicap, ainsi qu'à leurs alliés, d'aider à déterminer

les obstacles à l'accessibilité au sein du Ministère et de formuler des commentaires sur les plans en élaboration pour faire en sorte qu'ACC soit plus accessible. Les membres de ce groupe fournissent une rétroaction et des commentaires en fonction de leurs expériences vécues et aident ACC à devenir un ministère plus accessible.

- **Réseau de prestation des services aux clients (RPSC)** – Il s'agit d'un système intégré vieillissant qui aide le personnel d'ACC à offrir des prestations et des services du Ministères.
- **Statistiques sur l'effectif du TACRA** – Rapports sur le personnel du TACRA.

10. Annexe A

De nombreuses mesures énumérées dans le Plan d'action en matière d'accessibilité 2025-2028 du Tribunal seront harmonisées avec un indicateur de rendement qui nous permettra de mieux suivre nos progrès. Ces indicateurs de rendement se trouvent dans les tableaux ci-dessous, organisés par domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Cadre des résultats en matière d'emploi

Tableau 9 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles à l'emploi

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation	Intégrer des objectifs concrets et mesurables en matière d'accessibilité et d'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans les EGR des gestionnaires afin de renforcer la responsabilisation et l'apprentissage continu. Cela pourrait comprendre	Nombre de gestionnaires ayant complété au moins l'une des tâches suivantes :	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	<p>l'obligation pour les gestionnaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> • de suivre la formation sur l'obligation de prendre des mesures d'adaptation dans le cadre de leurs engagements annuels en matière d'apprentissage ; • de démontrer l'application de pratiques inclusives dans la gestion d'équipe et les examens du rendement au sein de leurs équipes; • de rendre compte des mesures prises pour appuyer les mesures d'adaptation dans leurs discussions sur l'EGR. 		
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des	Mettre en œuvre un parcours de formation officiel pour veiller à ce que tous les gestionnaires reçoivent systématiquement	Achèvement d'un parcours d'apprentissage officiel	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
mesures d'adaptation.	les connaissances et les compétences nécessaires pour appliquer efficacement les pratiques d'accessibilité et d'obligation d'adaptation.		
Obstacle 1 : Manque d'uniformité dans la préparation des gestionnaires à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Établir un processus régulier pour surveiller et réviser les tendances en matière de représentation des personnes handicapées tout au long du cycle de vie de l'emploi (p. ex., embauche, possibilités de perfectionnement, promotions) et faire rapport des conclusions à la haute direction chaque année.	Rapport annuel terminé et présenté à la haute direction	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 2 : Lacunes systémiques et culturelles dans le soutien aux employées et employés handicapés.	Promouvoir le jumelage professionnel et les possibilités d'avancement professionnel pour les personnes en situation de handicap du gouvernement du Canada, comme le programme Mentorat Plus , afin	Nombre d'employés et employées qui participent au jumelage professionnel, suivi annuellement.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	de soutenir le perfectionnement professionnel et de favoriser une culture de milieu de travail inclusif.		
Obstacle 2 : Lacunes systémiques et culturelles dans le soutien aux employées et employés handicapés.	Promouvoir une culture de milieu de travail inclusif en intégrant les ressources de formation du gouvernement du Canada (p. ex., l'atelier sur l'Obligation d'adaptation du PAM) afin d'accroître la sensibilisation et la compétence du personnel à l'égard de l'accessibilité et de l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Pourcentage du personnel qui suit une formation annuelle sur l'accessibilité et l'obligation de prendre des mesures d'adaptation au GC.	Services stratégiques et corporatifs

Cadre de résultats pour l'environnement bâti

Tableau 10 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles de l'environnement bâti

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu	Communiquer avec l'équipe des Biens immobiliers d'ACC pour explorer la	Ouvre-porte automatique installé et opérationnel.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
de travail inclusif.	possibilité d'installer un ouvre-porte automatique sur la porte sécurisée à clé de l'espace public réservé aux audiences à l'Administration centrale du Tribunal.		
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu de travail inclusif.	Examiner les améliorations à apporter à l'accessibilité sensorielle de l'environnement de l'Administration centrale et continuer de mobiliser le personnel pour que le Tribunal puisse trouver et mettre en œuvre des solutions pratiques.	Nombre d'améliorations de l'accessibilité sensorielle mises en œuvre chaque année.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 1 : Conception limitée du milieu de travail inclusif.	Le Tribunal continue d'offrir aux employées et employés une bibliothèque d'équipement ergonomique qui offre plusieurs accessoires ergonomiques les plus couramment demandés. Le Tribunal fera la promotion de cette	Lancement de l'initiative de sensibilisation.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	ressource auprès du personnel.		
Obstacle 2 : Conception incohérente des salles d'audience.	<p>Améliorer l'accessibilité de la salle d'audience en éliminant les obstacles cernés au cours de la phase 2 du projet de salle d'audience et en créant des environnements sécuritaires, entièrement accessibles et inclusifs pour toutes les personnes participantes.</p> <p>Parmi les obstacles relevés, on compte un nombre excessif de meubles, des portes difficiles à ouvrir, des risques de trébuchement causés par des cordons mal fixés, un éclairage inadéquat et des œuvres d'art qui représentent des éléments angoissants pour certains vétérans et vétérane, ce qui est un défi pour leur bien-être mental.</p>	Nombre de salles d'audience où les obstacles identifiés ont été éliminés.	Services stratégiques et corporatifs

Cadre de résultats des technologies de l'information et de la communication (TIC)

Tableau 11 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles liés aux technologies de l'information et des communications

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Tirer parti de l'équipe d'innovation du Tribunal pour trouver des façons d'informer le personnel et les membres au sujet des caractéristiques d'accessibilité et des technologies d'assistance dans les systèmes d'IA.	Nombre d'initiatives de sensibilisation réalisées et pourcentage d'employées et employés ayant déclaré une connaissance accrue des caractéristiques d'accessibilité dans les outils d'IA.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Promouvoir les conférences technologiques pour présenter des outils d'accessibilité et des technologies d'assistance, et partager les enregistrements de ces séances.	Nombre de conférences techniques offertes chaque année et disponibilité des enregistrements communiqués au personnel et aux membres.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Fournir des renseignements au personnel et aux membres au sujet des caractéristiques d'accessibilité et des obstacles dans	Conseils sur les fonctions d'accessibilité de Microsoft fournis au personnel et aux membres.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	les outils de Microsoft.		
Obstacle 1 : Connaissance limitée des outils d'accessibilité disponibles.	Rendre les messages de mise à niveau logicielle (Microsoft Teams et courriel) plus clairs en signalant les changements qui pourraient avoir une incidence sur les paramètres d'accessibilité et en fournissant des conseils sur la façon de les corriger.	Les nombreux avis et courriels de mise à niveau pour Microsoft Teams comprennent des renseignements et des conseils sur les incidences sur l'accessibilité.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 2 : Manque d'intégration précoce de l'accessibilité dans la planification et la conception des TIC.	Tous les employés et employées de la TI du TACRA suivront le cours de l'EFPC intitulé <i>Principes de base de l'accessibilité pour le Web</i> , qui porte sur les principes d'accessibilité numérique, notamment la conformité aux normes WCAG. Cette formation permettra au personnel d'acquérir les connaissances nécessaires pour concevoir et tenir à jour un contenu	Nombre d'employées et employés de la TI du TACRA qui ont suivi le cours.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	Web inclusif qui améliore la convivialité pour tous les utilisateurs.		
Obstacle 2 : Manque d'intégration précoce de l'accessibilité dans la planification et la conception des TIC.	Appliquer le Cadre d'accessibilité d'ACC pour intégrer l'accessibilité aux initiatives de modernisation de la TI du TACRA, comme le développement de l'Application des services à la clientèle (ASC).	Les exigences en matière d'accessibilité du cadre d'ACC sont appliquées à toutes les activités de développement de l'ASC.	Services stratégiques et corporatifs

Cadre de résultats en matière de communications (autres que les TIC)

Tableau 12 : Cadre d'accessibilité pour les obstacles liés aux communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Peu de commentaires de la part des personnes en situation de handicap.	Promouvoir le formulaire anonyme de rétroaction en matière d'accessibilité du Tribunal auprès du personnel et des membres afin qu'ils puissent fournir une rétroaction sur	Promotion du formulaire de rétroaction par l'intermédiaire des voies internes.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	les documents de communication.		
Obstacle 1 : Peu de commentaires de la part des personnes en situation de handicap.	Inviter le Réseau de l'accessibilité à passer en revue les principaux documents de communication et utiliser leurs commentaires pour améliorer la clarté et l'accessibilité.	Nombre de documents de communication examinés chaque année.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 2 : Manque d'uniformité dans l'accessibilité du contenu et de la conception.	Élaborer et appliquer un énoncé d'accessibilité normalisé pour tous les produits numériques afin de créer une approche structurée et transparente.	Élaboration d'un énoncé normalisé sur l'accessibilité et nombre de produits numériques nouveaux et mis à jour auxquels il a été appliqué.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 2 : Manque d'uniformité dans l'accessibilité du contenu et de la conception.	Tirer parti des ressources du gouvernement du Canada, comme le document <u>Rendre les documents plus accessibles</u> et les <u>Lignes directrices sur l'accessibilité des produits et des activités de communication</u> (SCT). Cela nous permettra d'introduire une liste de publication	Guide de publication préalable mis en œuvre et vérifié au moyen de vérifications périodiques de la conformité.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	préalable qui garantit que le contenu est publié conformément aux normes d'accessibilité.		

Cadre de résultats pour l'approvisionnement en biens, services et installations

Tableau 13 : Cadre d'accessibilité pour l'acquisition de biens, de services et d'installations

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Manque de cadre interne pour l'accessibilité en matière d'approvisionnement.	Créer un outil d'analyse pour aider le TACRA à évaluer et à choisir les meilleures options d'équipement, d'installations et de services du point de vue de l'accessibilité.	Création et mise en œuvre d'un outil d'analyse de la valeur optimale.	Services stratégiques et corporatifs

Conception et prestation des programmes et services - Cadre de résultats

Tableau 14 : Cadre d'accessibilité pour la conception et la prestation de programmes et de services

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Difficultés à offrir des expériences d'audiences inclusives.	Dans le cadre du projet de salle d'audience, le Tribunal améliorera les haut-parleurs des 22 salles d'audience afin d'éliminer les obstacles auditifs pour les vétérans et vétérane et leur famille qui choisissent des audiences virtuelles.	Les 22 salles d'audience ont été mises à niveau avec du matériel audio perfectionné, confirmé par des essais de fonctionnalité et des commentaires positifs des personnes participantes.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 1 : Difficultés à offrir des expériences d'audiences inclusives.	Créer un plan d'action pour répondre aux commentaires reçus des vétérans et vétérane et de leur famille au moyen du questionnaire consécutif aux audiences de révision. Le plan mettra l'accent sur la découverte et l'élimination des obstacles dans nos processus d'audience et sur l'assurance que nous fournissons des renseignements clairs sur ce à quoi il faut s'attendre, afin que le processus	Élaboration et mise en œuvre d'un plan pour donner suite aux commentaires des questionnaires consécutifs aux audiences de révision, avec des améliorations documentées.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	d'audience soit plus facile à comprendre et qu'il soutienne davantage les vétérans et vétérane s et leur famille.		

Cadre de résultats de la culture organisationnelle

Tableau 15 : Cadre d'accessibilité pour la culture organisationnelle

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : La voie à suivre pour obtenir du soutien n'est pas claire.	<p>Intégrer l'accessibilité à la culture du Tribunal en faisant de celle-ci un élément visible et régulier des communications internes et des priorités de la direction. Il s'agit notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • mettre en évidence l'accessibilité dans les mises à jour organisationnelles; • reconnaître les efforts liés à l'accessibilité; veiller à ce que les messages de la direction renforcent 	L'accessibilité est régulièrement incluse dans les communications internes et les messages de la direction.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	l'importance de l'accessibilité en tant que valeur commune.		

Cadre des résultats de la formation

Tableau 16 : Cadre d'accessibilité pour la formation

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
Obstacle 1 : Soutien sensoriel limité.	Créer une bibliothèque sensorielle pour les activités de formation et les réunions qui offre une variété d'outils et de ressources visant à appuyer la régulation sensorielle et l'accessibilité cognitive pour les employées et employés – par exemple, des jouets sensoriels, de la pâte à modeler et des feuilles à colorier.	Création d'une bibliothèque sensorielle que le personnel et les membres utilisent.	Services stratégiques et corporatifs
Obstacle 2 : Limites d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage en ligne.	Déterminer et introduire des extensions et des fonctions d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage en ligne du Tribunal, notamment en veillant à ce que	Les extensions et les fonctions d'accessibilité sont entièrement mises en œuvre.	Services stratégiques et corporatifs

Obstacle	Mesure	Indicateur de rendement	Responsable
	les images comprennent du texte de remplacement descriptif et en améliorant la navigation afin d'améliorer l'expérience utilisateur pour le personnel et les membres.		