

# Rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité des SBMFC



# Introduction

En 2022, les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) ont publié leur premier plan d'accessibilité, produit en collaboration avec :

- le champion des personnes handicapées et l'équipe du réseau des partenaires;
- les membres du personnel, par sondage;
- l'équipe de la direction des programmes et des services des ressources humaines (RH);
- les équipes de direction de toute l'organisation.

Ce plan a commencé à être appliqué en 2023. Le rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité fait état des progrès accomplis dans les domaines cibles prévus par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :

- Emploi;
- Environnement bâti;
- Technologies de l'information et des communications;
- Communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
- Acquisition de biens, de services et d'installations;
- Conception et prestation de programmes et de services;
- Transport.

L'organisation continuera de faire ce qu'il faut pour consolider son engagement à l'égard d'un milieu de travail accessible pour autonomiser les membres du personnel en situation de handicap et favoriser leur réussite.

# Généralités

Le rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité des SBMFC (le rapport) peut être obtenu, sur demande, dans les formats suivants :

- ✓ Version papier;
- ✓ Gros caractères (très grosses lettres);
- ✓ Braille (alphabet pour aveugles lu en passant le doigt sur des points en relief);
- ✓ Fichier audio (texte lu à voix haute);
- ✓ Fichier électronique (texte pouvant être lu par un appareil conçu pour les personnes en situation de handicap).

Il est possible de demander :

- le rapport dans un autre format;
- une description du processus de rétroaction dans un autre format;
- à faire des commentaires généraux.

À l'attention de : Gestionnaire des programmes légiférés de ressources humaines des SBMFC

Par courriel (en tout temps) : [equite.emploi@sbmfc.com](mailto:equite.emploi@sbmfc.com)

Par téléphone (sans frais) : 1-855-245-0330

Par la poste : 4210, rue Labelle, Gloucester (Ontario) K1J 1J7

Les personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole utilisant la langue des signes peuvent aussi recourir au service de relais vidéo de [SRV Canada](#).

# Progrès Emploi

## Recrutement – Tableau d'affichage des offres d'emploi

Une expérience d'emploi positive passe par l'accessibilité des offres d'emploi et des stratégies de recrutement. Les SBMFC appliquent les mesures suivantes pour le recrutement :

- ✓ Assurer la conformité du site d'emploi aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG);
- ✓ Permettre le signalement des handicaps;
- ✓ Permettre la mise en candidature dans un autre format;
- ✓ Permettre l'indication du besoin de mesures d'adaptation ou d'aide supplémentaire pendant le recrutement;
- ✓ Respecter le principe de l'égalité des chances et prioriser l'offre d'un milieu de travail inclusif et équitable.

## Recrutement – Candidatures

Nous avons rendu le processus accessible pour les personnes passant à l'étape suivante du recrutement :

- ✓ Les questions d'entrevue et les épreuves sont transmises d'avance pour que les gens puissent se préparer, ce qui est particulièrement utile aux personnes ayant des problèmes de santé mentale, des déficiences développementales ou des handicaps cognitifs.
- ✓ Les questions d'entrevue et les épreuves sont envoyées dans un format compatible avec les liseuses électroniques, permettant la modification des polices et répondant à d'autres besoins.

Voici quelques mesures d'adaptation proposées par les SBMFC aux personnes en ayant fait la demande en 2024 :

- ✓ Accorder plus de temps pour réaliser les épreuves ou les examens en langue seconde.
- ✓ Tenir les entrevues en personne ou à distance.
- ✓ Pour les entrevues en personne :
  - opter pour un endroit tranquille et accueillant;
  - tenir compte de l'accessibilité des lieux pour les personnes aux divers besoins en matière de mobilité.
- ✓ Engager des interprètes en langue des signes.
- ✓ Reformuler les questions d'entrevue en langage clair, accorder plus de temps pour répondre et donner des précisions, au besoin.

### **Personnel – Mesures générales**

À l'embauche, les SBMFC s'engagent à fournir en continu à la personne du soutien et des ressources pour assurer son intégration harmonieuse, instaurant ainsi un milieu inclusif où l'ensemble du personnel peut réussir. Sont notamment offerts des programmes d'intégration et d'orientation, du perfectionnement professionnel, des programmes d'aide aux employés et des horaires de travail flexibles favorisant le bien-être et la conciliation travail-vie personnelle. Voici quelques mesures d'accessibilité prises par les SBMFC pour soutenir le personnel :

- ✓ Les programmes d'intégration et d'orientation prévoient :
  - des discussions sur les mesures d'adaptation au travail pouvant être utiles aux recrues;
  - de l'aide aux personnes ayant de la difficulté à communiquer lorsqu'elles remplissent des documents importants, comme les formulaires d'adhésion aux programmes d'avantages sociaux;
  - des activités d'intégration virtuelles.
- ✓ Concernant le perfectionnement professionnel à l'échelle organisationnelle :
  - les formations à distance sont offertes dans d'autres formats, sur demande;
  - pour les formations en personne, les SBMFC peuvent fournir, sur demande, des services d'interprétation ou des technologies de transcription de la voix.
- ✓ Le programme d'aide aux employé(e)s et à la famille est accessible par divers moyens et répond à différents besoins.
- ✓ Des formules de travail flexibles, hybrides et à distance sont possibles pour atténuer les obstacles professionnels.

## **Personnel – Mesures d’adaptation au travail**

Un milieu de travail accessible réduit la nécessité des mesures d’adaptation par l’instauration en amont de pratiques positives favorisant l’inclusion de toutes et tous. En 2024, les SBMFC ont évalué leur Programme des mesures d’adaptation au travail, qui sous-tend un milieu de travail accessible. Durant cet exercice, ils ont défini, recommandé et testé les mesures suivantes :

- ✓ Partenariat et communication avec l’équipe du Passeport pour l’accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada afin d’échanger des ressources sur les pratiques exemplaires;
- ✓ Ajout de processus officieux de consignation;
- ✓ Adaptation du formulaire de demande de mesures d’adaptation au modèle social\*;
- ✓ Instauration d’un système de classement et de suivi;
- ✓ Établissement d’un processus de collecte de données pour suivre le nombre de demandes d’adaptation et leur coût;
- ✓ Offre de ressources informatives supplémentaires au personnel des RH, à la direction et au reste du personnel.

\* Un modèle social met l’accent sur l’obstacle et la solution plutôt que sur l’incapacité.

## **Personnel – Avantages sociaux**

L’offre d’une gamme complète d’avantages sociaux influe directement sur l’accès aux soins de santé. La diversification de ces avantages permet aux SBMFC de fournir au personnel les ressources nécessaires à sa santé et à son bien-être.

Pour éliminer les obstacles à l’obtention des soins, les SBMFC ont adhéré, en 2024, à une plateforme de services de santé en ligne offrant notamment de la télémédecine – une option venant bonifier leur régime de rémunération globale et incluant :

- ✓ des services de soins primaires permettant de consulter des professionnelles et professionnels de la santé qualifiés de tout le Canada;
- ✓ l'accès rapide par clavardage, téléphone ou vidéo à des soins prodigués par une équipe médicale multidisciplinaire capable de traiter des problèmes de santé non urgents;
- ✓ des formats de substitution et des aides à la communication;
- ✓ des services spécialisés en santé mentale, comme des autothérapies et des séances de thérapie et d’accompagnement (jusqu’à ce que la personne redevienne fonctionnelle), assurant des soins complets à toutes et tous;
- ✓ des services de consultation de courte durée.

## Environnement bâti

Les activités des SBMFC se déroulent principalement dans les bases militaires et les escadres. Les bâtiments et les biens s'y trouvant appartiennent au ministère de la Défense nationale (MDN), lequel est responsable du contrôle et de la modification de ces structures ainsi que des investissements connexes. Le MDN indique les mesures d'accessibilité visant ses bâtiments dans son plan d'action en matière d'accessibilité et fait état de ces mesures dans ses rapports d'étape sur l'accessibilité, consultables sur son site Web.

Les SBMFC possèdent et exploitent le bâtiment et les biens de leur quartier général, à Ottawa. Lors de la rénovation de l'édifice en 2024, ils ont tenu compte des mesures d'accessibilité suivantes :

- ✓ Entrées et sorties d'urgence accessibles :
  - avec rampes et sans marches;
  - avec portes accessibles (y compris larges et automatiques).
- ✓ Toilettes accessibles avec :
  - affichage dans les deux langues officielles + images et braille;
  - cabines et douches accessibles (grandes dimensions, barres d'appui, accès en fauteuil roulant, etc.);
  - options non genrées;
  - produits menstruels.
- ✓ Engagement à l'égard d'un milieu sans parfums au moyen de lignes directrices et d'affiches;
- ✓ Salle multifonctionnelle accessible privée pour allaiter, prier, méditer et d'autres activités;
- ✓ Préparation d'un plan d'évacuation d'urgence prévoyant des mesures pour les personnes ayant besoin d'aide.

## Technologies de l'information et des communications

En 2024, l'équipe de gestion de l'information et des données des SBMFC a poursuivi son projet de Système de gestion de l'information et des dossiers (SGID) en cherchant à avoir un environnement de gestion des actifs informationnels\* exempt d'obstacles pour le personnel.

\* Les actifs informationnels sont, par exemple, les données, documents, messages, images ou autres types de contenus facilitant le suivi ou la réalisation des tâches.

Pour avoir un milieu de travail inclusif où l'ensemble des personnes, peu importe leurs capacités, peuvent consulter et utiliser efficacement le SGID, les SBMFC ont :

- ✓ assuré le respect de la Loi canadienne sur l'accessibilité;
- ✓ utilisé des technologies d'assistance, comme les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), afin de rendre le contenu accessible à plus de personnes en situation de handicap, notamment celles ayant :
  - une cécité ou une basse vision;
  - une surdité ou une perte auditive;
  - des troubles de la parole et de la communication;
  - des troubles de l'apprentissage et du développement;
  - une mobilité réduite;
  - une photosensibilité;
- ✓ publié sur leur site Web interne, en septembre 2024, un appel à l'action à l'intention du personnel dans lequel ils demandaient des volontaires pour participer à des vérifications des fonctions d'accessibilité du SGID :
  - onze personnes ayant des besoins d'accessibilité se sont manifestées;
  - en décembre 2024, l'équipe du projet et l'équipe des programmes légiférés de RH produiront un plan d'action pour mobiliser les volontaires dans la prochaine année civile;
- ✓ préparé des documents pour permettre la réutilisation des solutions éprouvées;
- ✓ orienté la production des politiques, ce qui améliorera la conformité en matière d'accessibilité.

## Communications

La Division du marketing et des communications conceptualise, crée et fait le suivi du Guide de style de la marque des SBMFC, un document mis en œuvre par toutes les divisions de l'organisation.

Les SBMFC appliquent les principes des WCAG dans les médias numériques, vidéo et imprimés ainsi que dans tous les canaux nationaux encadrés de marketing et de communication. Leurs sites Web nationaux sont conformes aux normes de communication de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, qui s'inspirent de la dernière version des WCAG.

## Documents – Généralités

Voici ce que font et recommandent les SBMFC :

- ✓ Application des principes des WCAG dans les conceptions numériques, vidéo et imprimées, par exemple :
  - langage simple;
  - typographie (police, taille des caractères, alignement, etc.);
  - contraste de couleurs;
  - sous-titrage codé (dans les vidéos).
- ✓ Texte normalisé pour les graphiques, notamment :
  - description des figures;
  - contrastes;
  - lisibilité.
- ✓ Contenu normalisé sur les sites Web, notamment :
  - en-têtes;
  - sous-en-têtes;
  - sauts de page;
  - notes de bas de page.

Les SBMFC continuent de produire des pratiques exemplaires sur :

- ✓ l'accessibilité de la conception;
- ✓ l'accessibilité des documents;
- ✓ la rédaction de contenu, y compris les étiquettes (balises ALT) et les métadonnées;
- ✓ le langage simple et la prise en compte du niveau scolaire.

## Médias sociaux

En avril 2024, les SBMFC ont publié la *Politique d'utilisation des comptes officiels de médias sociaux* et les *Instructions permanentes d'opération pour les médias sociaux des SBMFC*, soit :

- ✓ une politique précisant leurs normes d'accessibilité afin d'assurer le respect de la dernière version des WCAG;
- ✓ des procédures, sous forme de guide, destinées au personnel utilisant divers médias sociaux, afin de traiter des pratiques exemplaires à adopter pour respecter les normes.

Ensuite, ils ont formé le personnel gérant les comptes locaux ou nationaux sur les médias sociaux :

- ✓ Cent quarante-deux (142) personnes ont suivi la formation entre janvier et mai 2024.

Les SBMFC continueront de surveiller l'efficacité de la formation et des procédures ainsi que la mise en œuvre des politiques pour repérer les lacunes, ce qui orientera les décisions sur les pratiques internes de gestion des comptes de médias sociaux.

## Sites Web

Site Web de l'organisation ([sbmfc.ca](http://sbmfc.ca))

- ✓ En 2024, l'organisation a recensé cent vingt-sept (127) administratrices et administrateurs principaux (personnes pouvant modifier les pages Web). Ces personnes ont suivi une formation sur les normes d'accessibilité lors de leur intégration comme administratrices de sites Web.
- ✓ Après la formation, les SBMFC ont commencé à vérifier la conformité pour valider le respect des normes d'accessibilité. Cette vérification est actuellement terminée à trente pour cent (30 %).

Sites Web de collecte de fonds ([appuyonsnostroupes.ca](http://appuyonsnostroupes.ca), [sans-limites.ca](http://sans-limites.ca), [boomerslegacy.ca](http://boomerslegacy.ca))

- ✓ Ces sites Web datent de 2017. En 2024, les SBMFC ont mis à niveau les systèmes gérant leur contenu et :
  - constaté que les fonctions d'accessibilité suivaient une version désuète des WCAG;
  - mis à jour ces sites pour qu'ils soient entièrement conformes à la dernière version des WCAG.

Intranet et extranets (CORE – [cfmws-sbmfc.com](http://cfmws-sbmfc.com))

- ✓ Les administratrices et administrateurs principaux suivent une formation sur les normes d'accessibilité dans le cadre de leur intégration.
- ✓ C'est l'équipe de GI/TI – MarCom qui assure la qualité. Elle vérifie au préalable la conformité de chaque document à publier sur les sites intranet et extranets.

# Acquisition de biens, de services et d'installations

Les SBMFC savent qu'il faut intégrer l'accessibilité à l'approvisionnement, car elle débouchera sur un milieu plus inclusif et bienveillant pour tout le monde. Voici les mécanismes intégrés à l'approvisionnement à cette fin :

- ✓ Les SBMFC se procurent des biens répondant aux besoins du personnel pour faciliter la participation concrète au travail.
  - De concert avec les Services de soutien informatique et l'équipe de l'approvisionnement en matière de GI/TI, les RH ont préparé un formulaire de demande de matériel et de logiciels d'adaptation.
  - Du matériel ergonomique est fourni au besoin; une évaluation par du personnel qualifié peut être requise.
- ✓ Des travaux sont en cours pour normaliser les pratiques de passation de marchés accessibles lors de la négociation des services avec les fournisseurs externes.
  - Les SBMFC ont constaté qu'il fallait normaliser le libellé des normes d'accessibilité dans le gabarit d'énoncé de travail.
- ✓ L'acquisition d'installations comprend les mesures d'accessibilité suivantes :
  - Les lieux extérieurs sélectionnés ont des entrées, toilettes et installations accessibles.
  - Dans les invitations à des événements, on demande d'avance aux gens s'ils ont besoin de mesures d'adaptation.

# Conception et prestation de programmes et de services

Ayant pour mandat d'être « au service de la communauté militaire », les SBMFC offrent des programmes et services aux membres des Forces armées canadiennes et à leurs familles. Ils aspirent à fournir des services adaptés aux besoins des militaires, en leur permettant si possible de choisir le mode de réception des services ou de participation aux programmes. Les SBMFC ont pris les mesures ci-dessous pour assurer l'accessibilité durant la création et la prestation de leurs programmes et services.

## **Accompagnatrices et accompagnateurs pour le soutien aux loisirs inclusifs**

Les SBMFC ont engagé soixante-dix-sept (77) accompagnatrices et accompagnateurs pour le soutien aux loisirs inclusifs pour permettre aux enfants handicapés d'obtenir des services sans obstacle. Ces personnes ont permis à deux cent quatre-vingt-quinze (295) enfants de participer à des camps d'été partout au pays par l'offre de mesures d'adaptation et d'ajustements personnalisés, par exemple :

- ✓ modification du milieu ou du matériel;
- ✓ soutien et assistance;
- ✓ adaptation des activités;
- ✓ utilisation d'un langage inclusif et non discriminatoire;
- ✓ promotion du respect et de l'acceptation.

## **Formation**

Au-delà des limites est une formation virtuelle de trois (3) jours destinée au personnel et aux parties prenantes du Programme de soutien du personnel PSP, des centres de ressources pour les familles des militaires et des Services aux familles des militaires. Divers sujets y sont traités :

- ✓ Inclusion et programmes adaptés;
- ✓ Assistance aux personnes handicapées.

La formation, menant à l'obtention d'un certificat de leadership en jeux inclusifs, est donnée par Bon départ de Canadian Tire et le Groupe Respect. Elle a été offerte à tout le personnel des loisirs; deux cent trente-trois (233) personnes l'ont suivie.

- ✓ Elle forme les monitrices et moniteurs sur l'inclusion, l'accessibilité et l'élaboration de stratégies de jeu adaptées aux enfants, toutes capacités confondues.
- ✓ Elle aide les entraîneuses et entraîneurs et les responsables d'activités pour les jeunes à instaurer des milieux sportifs inclusifs pour les enfants de toutes capacités.

## **Généralités**

Les SBMFC ont évalué le processus d'inclusion des familles faisant appel aux services en sollicitant les commentaires des participantes et participants et du personnel. Cette rétroaction a servi à formuler des recommandations d'amélioration.

Les SBMFC ont instauré un outil de vérification des clubs et groupes organisationnels dirigés par des bénévoles. Cet outil :

- ✓ attribue des notes pour l'intégration des principes d'inclusion, de diversité et d'accessibilité;
- ✓ prévoit un mécanisme de rétroaction pour orienter les recommandations d'amélioration.

Les SBMFC offrent activement des formats de prestation de substitution, soit des services :

- ✓ en personne, virtuels, en français et en anglais, écrits et adaptés.

## Transport

Les SBMFC ne fournissent pas de services de transport au public, mais des personnes pourraient devoir se déplacer. En pareil cas, différents modes de transport sont possibles. La coordination et l'offre de ces modes sont assurées à différents niveaux, selon la nature et la complexité de la logistique.

### Remboursement des frais de déplacement financés par des fonds publics

En ce qui concerne la logistique, le stationnement et le transport en commun accessible pour les déplacements financés par les fonds publics, la personne effectuant le déplacement est assujettie à la réglementation du MDN.

- ✓ Les SBMFC peuvent faire des recommandations au MDN pour qu'il assure l'accessibilité de ses modes de transport, politiques sur les déplacements, processus et documents, conformément à son plan d'action en matière d'accessibilité et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

### Remboursement des frais de déplacement financés par des fonds non publics

Pour les déplacements financés par des fonds non publics, ce sont les services de voyage des SBMFC qui supervisent l'application de la Politique des BNP sur les voyages et des directives, lignes directrices, règlements et documents connexes. Différents mécanismes aident les personnes devant se déplacer, comme des options flexibles et la possibilité de répondre à leurs besoins particuliers, en mettant l'accent sur la sécurité.

- ✓ Communication avec les personnes en déplacement ou prévoyant se déplacer, par exemple :
  - par téléphone;
  - par courriel;
  - avec Microsoft Teams;
  - par texto.
- ✓ Possibilité pour les personnes se heurtant à des obstacles de demander, au cas par cas, le remboursement de leurs dépenses supplémentaires, par exemple :
  - frais associés à la présence d'un réfrigérateur dans la chambre pour entreposer l'insuline;
  - frais de sélection d'une place côté couloir pour les personnes ayant un membre artificiel.
- ✓ Possibilité de demander des mesures d'adaptation directement à la compagnie aérienne pour un vol commercial.
- ✓ Possibilité de trouver d'autres moyens de transport et options d'hébergement adaptés aux divers besoins.
- ✓ Atténuation des obstacles financiers pour que les personnes en déplacement ne perdent pas au change :
  - en payant leurs billets pour un vol commercial;
  - en versant une avance.

## Consultations

Pour produire le rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité, les SBMFC ont consulté les membres de leur équipe de direction, qui doivent instaurer des mesures d'accessibilité dans les domaines susmentionnés.

Les SBMFC sont actuellement à la recherche d'une championne ou un champion des personnes handicapées qui, dans le cadre des consultations menées auprès des membres du personnel en situation de handicap, participera à la détermination, à la conceptualisation, à l'application et à la surveillance des mesures d'accessibilité au travail.

# Rétroaction

En 2024, les SBMFC n'ont pas reçu de commentaires du personnel sur le Plan d'accessibilité 2022-2025. Comme nous avons à cœur d'éliminer les obstacles à l'accessibilité, l'avis des personnes handicapées aux diverses expériences est le bienvenu.

## Quoi commenter

Vous pouvez commenter :

- le présent rapport d'étape;
- le [Plan d'accessibilité 2022-2025](#);
- les obstacles que vous rencontrez :
  - dans votre emploi;
  - en lien avec nos services, bureaux ou sites Web et durant toute autre interaction avec l'organisation.

## À quoi servent les commentaires

Vos commentaires, précieux et nécessaires, serviront :

- à atteindre les objectifs énoncés dans le Plan d'accessibilité 2022-2025;
- à améliorer l'accessibilité globale au travail;
- à préparer le rapport d'étape 2025;
- à définir de nouveaux engagements et objectifs pour le plan d'action sur l'accessibilité 2026-2028.

## Soumission des commentaires

Les commentaires doivent être envoyés à la ou au gestionnaire des programmes légitérés de ressources humaines :

Par courriel (en tout temps) : [equite.emploi@sbmfc.com](mailto:equite.emploi@sbmfc.com)

Par téléphone (sans frais) : 1-855-245-0330

Par la poste : 4210, rue Labelle, Gloucester (Ontario) K1J 1J7

Les personnes sourdes, malentendantes ou ayant un trouble de la parole utilisant la langue des signes peuvent aussi recourir au service de relais vidéo de [SRV Canada](#).