



CHAMBRE DES COMMUNES  
HOUSE OF COMMONS  
CANADA

# RAPPORT D'ÉTAPE 2023 SUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE LA CHAMBRE DES COMMUNES

7 décembre 2023



# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Table des matières</b> .....  | <b>2</b>  |
| <b>Renseignements généraux</b> .....                                   | <b>3</b>  |
| Message du Président.....  | 3         |
| Coordonnées et commentaires .....                                      | 4         |
| <b>Consultations</b> .....   | <b>5</b>  |
| Sondage.....   | 5         |
| Ateliers .....   | 5         |
| Groupes de défense des droits.....                                     | 5         |
| Groupe de travail .....  | 6         |
| <b>Rétroaction</b> .....   | <b>7</b>  |
| <b>Changement de culture et formation : des bases solides</b> .....    | <b>9</b>  |
| <b>Emploi</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>Environnement bâti</b> .....  | <b>11</b> |
| <b>Technologies de l'information et des communications (TIC)</b> ..... | <b>12</b> |
| <b>Communications (autres que les TIC)</b> .....                       | <b>13</b> |
| <b>Acquisition de biens, de services et d'installations</b> .....      | <b>13</b> |
| <b>Conception et prestation de programmes et de services</b> .....     | <b>14</b> |
| <b>Transport</b> .....   | <b>14</b> |

# Renseignements généraux

## Message du Président

Je suis fier de présenter le rapport d'étape 2023 sur le [Plan d'accessibilité de la Chambre des communes 2023-2025](#). Rédigé selon la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce rapport présente les progrès qui ont été faits depuis le lancement du plan en décembre dernier. La Chambre des communes a réalisé les initiatives prévues pour cette année. De plus, elle continue de consulter des experts et de recueillir des commentaires sur l'accessibilité et la réalisation du plan. Elle accorde aussi une attention particulière aux commentaires reçus des personnes en situation de handicap. Des progrès restent à faire, et la Chambre des communes est déterminée à poursuivre la discussion sur l'accessibilité et à faire les changements nécessaires dans les années à venir.

En 2023, la Chambre des communes a réalisé plusieurs initiatives importantes liées à l'accessibilité, notamment :

- La conception d'un système de sous-titrage en direct pour les visiteurs dans les tribunes de la Chambre des communes.
- Des investissements pour améliorer l'accessibilité du site Web public de la Chambre.
- Le lancement de deux formations destinées aux députés, à leur personnel et à celui de l'Administration de la Chambre des communes. Une formation portant sur la sensibilisation à l'accessibilité et l'autre sur le service à la clientèle accessible.
- Des améliorations rapides aux édifices et la priorisation de l'accessibilité dans le cadre du projet de réhabilitation de l'édifice du Centre.
- La révision de la *Politique sur le recrutement et la sélection* afin de réduire les obstacles et d'augmenter le recrutement de personnes en situation de handicap.

Je vous encourage à lire le rapport d'étape 2023 pour en apprendre plus sur ces initiatives et sur les autres qui ont été réalisées cette année. Les équipes de la Chambre des communes travaillent déjà sur les projets prévus pour la deuxième année du plan. Les commentaires et la collecte d'information sur les expériences des personnes en situation de handicap sont essentiels. Je vous invite donc à communiquer avec le [Secrétariat à l'accessibilité](#) pour faire part de vos commentaires ou de vos questions.

Bonne lecture!

L'honorable Greg Fergus, C.P., député

## Coordonnées et commentaires

La directrice/le directeur, Mise en œuvre de l'accessibilité supervise les initiatives d'accessibilité à la Chambre des communes.

Contactez le Secrétariat à l'accessibilité si vous avez des questions ou des commentaires sur l'accessibilité et le plan de la Chambre des communes, ou si vous souhaitez obtenir le plan ou le rapport d'étape dans un autre format.

Secrétariat de l'accessibilité  
Chambre des communes  
181, rue Queen  
CP 11  
Ottawa (Ontario) K1A 0A6  
accessible@parl.gc.ca  
613-995-1111 (Ottawa) ou 1-833-725-2686 (sans frais)

Il est aussi possible de donner son avis en tout anonymat en remplissant le [formulaire en ligne](#) ou en communiquant avec le [Secrétariat à l'accessibilité](#) pour recevoir le formulaire dans un autre format. La Chambre examinera tous les commentaires reçus et prendra des mesures pour remédier aux obstacles qui lui sont signalés.

## Consultations

Les consultations sont demeurées au cœur du travail de mise en œuvre du Plan d'accessibilité de la Chambre des communes. Conformément au principe « Rien sans nous », nous avons continué d'écouter les personnes en situation de handicap et de réfléchir à ce qu'elles avaient à dire. Depuis la publication du plan, les députées/députés et leur personnel, celui de l'Administration de la Chambre et les groupes représentant des personnes se trouvant dans différentes situations de handicap ont été consultés sur les obstacles existants, sur les moyens d'améliorer l'accessibilité et sur la manière dont le plan est mis en œuvre.

## Sondage

Au printemps 2023, la Chambre des communes a envoyé un questionnaire par courriel aux députées/députés, à leur personnel et à celui de l'Administration. Comme pour le questionnaire envoyé en 2022, les réponses étaient anonymes. Dans le questionnaire de 2023, on a demandé aux répondantes/répondants de décrire les obstacles rencontrés ou observés, de proposer des moyens de les éliminer et de classer les solutions éventuelles par ordre de priorité. Les répondantes/répondants pouvaient s'identifier comme une personne en situation de handicap ou comme une ou un proche d'une personne en situation de handicap. Ils pouvaient également donner leurs coordonnées s'ils souhaitaient participer à des consultations sous forme d'atelier. On a reçu 174 réponses sur une période de plus de trois semaines. Plus de 8 % des répondantes/répondants se sont identifiés comme une personne en situation de handicap et 6 %, comme la ou le proche d'une personne en situation de handicap.

## Ateliers

La Chambre des communes a organisé des ateliers en petits groupes avec ses employées/employés en situation de handicap. L'objectif était de recueillir de la rétroaction pour guider la préparation de différentes initiatives contenues dans le plan. Lors des ateliers, les personnes participantes ont passé en revue une proposition de nouvelle politique d'adaptation en milieu de travail et le contenu de deux séances de formation sur l'accessibilité. Certaines personnes participantes composaient avec des handicaps moteurs, visuels ou auditifs, tandis que d'autres étaient des personnes neurodivergentes ou étaient la ou le proche d'une personne en situation de handicap.

## Groupes de défense des droits

La Chambre des communes a également poursuivi ses consultations avec les personnes représentant Inclusion Canada, Lésions médullaires Canada et le groupe Le handicap sans

pauvreté en tenant des ateliers d'une heure pour discuter des obstacles à la Chambre et de la mise en œuvre du Plan d'accessibilité. De plus, en partenariat avec Services publics et Approvisionnement Canada, l'Administration de la Chambre a poursuivi ses consultations avec un comité de personnes représentant des groupes reconnus de défense des droits des personnes en situation de handicap sur divers projets et propositions visant à appuyer la mise en œuvre de la stratégie et du plan d'action sur l'accessibilité universelle de la cité parlementaire. L'objectif étant d'améliorer l'environnement bâti à la Chambre.

## Groupe de travail

Le groupe de travail sur l'accessibilité composé de directrices/directeurs, de gestionnaires et de spécialistes de tous les secteurs administratifs de l'Administration de la Chambre, créé en janvier 2022, a poursuivi son travail. Il est coprésidé par deux membres de la haute direction, la légiste et conseillère parlementaire/le légiste et conseiller parlementaire et la dirigeante principale/le dirigeant principal de l'information. Il bénéficie également du soutien de la directrice/du directeur, Mise en œuvre de l'accessibilité, qui coordonne la mise en œuvre du Plan d'accessibilité et des initiatives visant à améliorer l'accessibilité à la Chambre. Le groupe de travail sur l'accessibilité se réunit mensuellement pour surveiller la réalisation du plan et examiner les commentaires reçus et les difficultés soulevées en cours de route.

En parallèle, on a poursuivi les discussions et la coordination avec les personnes représentant toutes les organisations de la cité parlementaire pour mettre en commun l'information et assurer l'harmonisation stratégique entre les partenaires de la Colline.

## Rétroaction

Les obstacles à l'accessibilité recensés par les 174 répondantes/répondants au sondage de 2023 ont été analysés et regroupés selon les domaines décrits à l'article 5 de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) :

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

L'environnement bâti, l'emploi et les technologies de l'information et des communications sont les trois catégories où l'on a recensé le plus d'obstacles. Le plus souvent, les obstacles concernent :

- pour l'environnement bâti : les rampes d'accès, escaliers, places pour s'asseoir et portes;
- pour l'emploi : le télétravail, les conditions d'emploi, la sensibilisation et la formation;
- pour les technologies de l'information et des communications : les sites Web et documents numériques.

Les suggestions d'améliorations prioritaires portent sur les sites Web et les documents numériques, la formation sur l'accessibilité et les places pour s'asseoir. Près de 80 % des répondantes/répondants s'étant identifiés comme étant en situation de handicap ou comme la ou le proche d'une personne en situation de handicap ont mentionné un ou plusieurs aspects positifs du travail de la Chambre en matière d'accessibilité.

De décembre 2022 à octobre 2023, on a contacté 30 fois le Secrétariat à l'accessibilité par courriel ([accessible@parl.gc.ca](mailto:accessible@parl.gc.ca)) (53 %), au moyen du [formulaire anonyme en ligne](#) (40 %) ou de la ligne téléphonique sans frais (1-833-725-2686) (7 %) afin de faire des commentaires sur les obstacles rencontrés dans les relations avec la Chambre (43 %); de faire des suggestions ou commentaires généraux (13 %); d'obtenir de l'information sur un sujet lié à l'accessibilité (24 %); ou de demander un document dans un autre format (20 %). Pour ce qui est des sujets soulevés par les personnes, 43 % des demandes concernaient les technologies de l'information et des communications (TIC); 20 %, l'environnement bâti; 13 %, les services offerts par la

Chambre; 10 %, des questions liées à l'emploi; 7 %, les communications (autres que les TIC) et 3 %, les transports.

Tous les suivis avec les personnes ayant laissé leurs coordonnées ont été faits conformément au [Processus de rétroaction](#) mis en place par la Chambre, et les secteurs administratifs concernés ont été mandatés pour évaluer les demandes et faire un suivi, au besoin. Les commentaires reçus nous ont permis de confirmer l'importance de certaines initiatives déjà dans le plan et qui devraient être mises en œuvre dans les prochains mois, et ils nous ont aidés à en ajuster d'autres. La Chambre des communes est reconnaissante du temps que ces personnes ont pris pour communiquer avec le Secrétariat à l'accessibilité. Nous continuons de solliciter la rétroaction de toutes les parties intéressées sur l'accessibilité à la Chambre afin d'éliminer les obstacles et d'évaluer en continu la mise en œuvre du plan.



# Changement de culture et formation : des bases solides

## Rapport sur les engagements à court terme (2023)

### Formation

Une formation générale de sensibilisation à l'accessibilité destinée aux députées/députés, à leur personnel et à celui de l'Administration a été élaborée et lancée à l'automne 2023. Obligatoire pour l'ensemble du personnel de l'Administration, la formation fait maintenant partie des activités d'accueil et d'intégration. La grande majorité des membres du personnel de l'Administration auront suivi la formation d'ici la fin janvier 2024. La formation fait également partie du programme d'accueil et d'intégration des députées/députés et de leur personnel. Elle aide les personnes qui la suivent à mieux comprendre les handicaps et leur incidence sur le milieu de travail. Elle leur donne aussi des stratégies pour améliorer l'inclusion et s'attaquer au capacitisme. Nous avons partagé cette formation avec le Sénat pour que les sénatrices/sénateurs, leur personnel et celui de l'Administration du Sénat puissent en bénéficier.

Une formation sur le service à la clientèle accessible destinée aux députées/députés, à leur personnel et à celui de l'Administration a été mise en œuvre au début décembre. Elle vise à assurer un accès égal à un service à la clientèle de qualité pour l'ensemble des clientes/clients, quel que soit leur handicap ou situation. Une campagne de promotion de la formation est prévue pour le début de l'année 2024.

### Stratégie de communication et de sensibilisation

On a tenu diverses activités dans le cadre de la stratégie de sensibilisation, et l'accessibilité était le thème central de la réunion annuelle de tout le personnel de l'Administration. Des kiosques interactifs présentant le travail de la Chambre en matière de diversité, d'inclusion et d'accessibilité dans l'environnement bâti et les technologies de l'information ont permis à tous les membres du personnel d'en apprendre plus sur le sujet. Par ailleurs, dans le cadre de la Semaine nationale de l'accessibilité, on a publié des vidéos de sensibilisation et inauguré un portail interne de ressources sur l'accessibilité. Le portail comprend notamment divers outils afin d'aider les députées/députés, leur personnel et celui de l'Administration à créer des documents accessibles.

En collaboration avec tous les partenaires parlementaires, la Chambre a organisé une activité virtuelle destinée aux parlementaires, à leur personnel et à celui de l'Administration le 6 décembre. Madame Yazmine Laroche, la première personne vivant avec un handicap visible nommée sousministre fédérale et la première sousministre de l'Accessibilité, a animé la présentation intitulée « Éliminer les obstacles : leçons apprises en matière d'accessibilité ».

## **Gouvernance**

Établi en janvier 2023, le Secrétariat à l'accessibilité est doté d'un budget pour financer les initiatives du plan et il a le mandat suivant :

- recevoir la rétroaction et les commentaires;
- évaluer les réponses;
- superviser la réalisation et la mise à jour du Plan d'accessibilité;
- consulter les personnes en situation de handicap;
- prodiguer des conseils et assurer un encadrement et la concertation à la Chambre.

# **Emploi**

## **Rapport sur les engagements à court terme (2023)**

### **Recrutement**

L'Administration a revu sa Politique sur le recrutement et la sélection et y a ajouté l'inclusion comme principe directeur. La Politique met l'accent sur l'accessibilité et l'importance de créer un environnement sans obstacles. Les conseillères/conseillers en dotation suivent dorénavant une formation sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, et des outils ont été mis au point pour rendre les processus d'entrevue plus inclusifs et accessibles. On a lancé un nouveau portail d'embauche qui a permis d'améliorer l'accessibilité des offres d'emploi. On a également actualisé les modèles d'offres d'emploi afin de mettre en évidence l'engagement de la Chambre envers l'accessibilité et la possibilité de demander des mesures d'adaptation. Le travail à cet égard se poursuivra en 2024 : on reverra le programme de recrutement des étudiantes/étudiants (y compris pour le Programme des pages) ainsi que les documents sur le processus de recrutement afin d'assurer l'utilisation d'un langage clair et simple. Les options de recrutement ciblé et l'auto-identification seront également examinées.

### **Auto-identification**

Un nouveau formulaire d'auto-identification en ligne a été lancé en novembre 2023. Il permet aux membres du personnel de l'Administration de s'auto-identifier en toute confidentialité et

de mettre à jour leurs renseignements à tout moment dans le système de RH en ligne ou dans un formulaire PDF accessible. La question d'auto-identification portant sur le handicap a été élargie pour y inclure les définitions des termes « handicap » et « obstacle » adaptés de la Loi canadienne sur l'accessibilité, avec la possibilité de choisir un ou plusieurs types de handicaps. Ces modifications sont conformes aux pratiques exemplaires dans le domaine. Les réponses anonymes et agrégées aux questions aideront à guider la création de services et de programmes plus inclusifs à la Chambre, y compris pour le recrutement et le maintien en poste des personnes en situation de handicap, tout en assurant la protection des renseignements confidentiels.

## Environnement bâti

### Rapport sur les engagements à court terme (2023)

Plusieurs initiatives portant sur l'environnement bâti sont en cours. Même si aucun produit livrable dans cette catégorie n'est prévu dans la première année du plan, l'Administration a fait des progrès considérables dans la planification et la mise en œuvre de nombreux projets. Par exemple, plusieurs projets de la catégorie espaces communs et publics, portes intérieures et couloirs ayant entraîné des améliorations ont été réalisés cette année. De plus, on a modifié le Bureau de la Chambre pour répondre aux exigences d'accessibilité universelle du personnel chargé d'appuyer les délibérations.

La Chambre a continué de collaborer étroitement avec Services publics et Approvisionnement Canada et les partenaires parlementaires au plan d'action sur l'accessibilité universelle de la cité parlementaire. Le plan comprend une approche pratique et détaillée visant à intégrer l'accessibilité universelle à tous les nouveaux projets de construction, peu importe leur envergure. Le projet de réhabilitation de l'édifice du Centre continu d'être une priorité à cet égard, l'objectif étant d'en faire un modèle d'accessibilité universelle en matière d'édifice parlementaire. Un comité consultatif composé de personnes représentant des groupes de défense des droits des personnes en situation de handicap fait partie du processus de conception et de développement et il est consulté régulièrement. Un programme de vérification des édifices du Parlement appuie ces travaux. Dix-huit vérifications ont été réalisées entre 2020 et 2023 et six autres sont prévues en 2023-2024.

### Prévention des incendies et planification d'urgence

Une campagne de sensibilisation pour faciliter l'auto-identification des personnes occupant des édifices de la cité parlementaire qui ont besoin d'aide en cas d'urgence a été lancée en avril

2023. Une vingtaine de personnes se sont auto-identifiées et des plans personnalisés ont été mis en place afin de les assister en cas d'urgence.

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

### Rapport sur les engagements à court terme (2023)

#### Sites Web

La Chambre a intensifié ses efforts pour assurer la conformité de ses sites Web publics et internes avec les directives WCAG 2.1 (niveau AA). Les sites Web ont été vérifiés, les problèmes, analysés et priorisés, et un travail exhaustif de correction des problèmes a été entrepris. En date de novembre 2023, plus de 293 jours de développement avaient été consacrés à ces efforts depuis avril 2023 et plus de 85 % des problèmes priorisés au printemps 2023 avaient été réglés (1 468 des 1 650) relativement aux cinq sections les plus consultées du portail public noscommunes.ca. On a investi dans les formations et les outils destinés aux développeuses/développeurs. Plus de 95 % du personnel des équipes techniques chargées du développement Web et de l'entretien de sites Web a suivi une formation sur l'accessibilité. Par ailleurs, de nouveaux talents possédant une expertise particulière et des expériences vécues ont été recrutés pour mettre à l'essai et améliorer les produits numériques.

#### Sous-titrage en direct pour les visiteuses/visiteurs dans les tribunes

On a conçu, mis à l'essai et déployé une solution donnant aux visiteuses/visiteurs accès au sous-titrage en direct des délibérations de la Chambre des communes dans les tribunes. À la reprise des travaux après l'ajournement hivernal, en janvier 2024, les visiteuses/visiteurs dans les tribunes auront accès à une tablette qui affiche le sous-titrage en direct des débats.

#### Documentation hors Web

Initialement prévus pour 2024, les travaux visant à améliorer l'accessibilité des documents hors Web sont en cours. On a procédé à la vérification des documents pour s'assurer du respect des exigences d'accessibilité et de la mise en œuvre des correctifs, au besoin. Des outils, des modèles et des guides ont été élaborés et mis à la disposition des députées/députés, de leur personnel et de celui de l'Administration sur l'intranet pour les aider à créer des documents accessibles. Une formation sur l'accessibilité a été mise au point et offerte au personnel de l'Administration.

## Communications (autres que les TIC)

### Rapport sur les engagements à court terme (2023)

#### Interprétation en langue des signes

Une évaluation des ressources nécessaires pour assurer l'interprétation en langue des signes de certains travaux de la Chambre est en cours et sera achevée d'ici la fin de l'année 2023. Dans le cadre de cette évaluation, on a examiné le recours récent à la langue des signes québécoise et à la langue des signes américaine pendant une étude en comité. L'évaluation permettra de connaître les processus, les ressources, les infrastructures et les investissements nécessaires pour offrir l'interprétation en langue des signes à certains événements parlementaires dans la cité.

#### Langage clair et simple

Les conseillères/conseillers des Communications corporatives ont suivi une formation sur le langage clair et simple. Les rédactrices/rédacteurs des Services de la procédure, notamment celles et ceux travaillant à la quatrième édition de la Procédure et les usages de la Chambre des communes, ont également suivi la formation.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

### Rapport sur les engagements à court terme (2023)

Les lignes directrices sur l'accessibilité dans l'acquisition de biens et de services à la Chambre sont en cours d'élaboration et devraient être mises en œuvre en 2024. On a fait appel à des spécialistes du domaine et des recherches sur les pratiques exemplaires sont en cours pour guider la mise au point de formations et d'outils destinés aux agentes/agents d'approvisionnement.

# Conception et prestation de programmes et de services

## Rapport sur les engagements à court terme (2023)

### Approbation des programmes et services

Une section « Répercussions sur l'accessibilité » a été ajoutée au gabarit des soumissions présentées au Bureau de régie interne afin de tenir compte de ces répercussions dans l'évaluation des nouveaux programmes et services de la Chambre des communes.

### Services aux députées/députés

Un centre d'appel centralisé et multidisciplinaire, permettant d'offrir une expérience de service simplifiée et fluide aux députés et à leur personnel, a été lancé plus tôt que prévu en septembre 2023 (le lancement était au départ prévu en 2024). On peut joindre le centre d'appel à l'aide d'un numéro de téléphone unique (avec une fonction de rappel). Le centre donne accès à des heures de services prolongées, à des rendez-vous en personne (sur demande) et à un nouveau portail Web pour faire des demandes en ligne.

### Événements et activités des députées/députés sur les lieux parlementaires

Les plans de salle pour les événements et activités parlementaires organisés par les députées/députés sur les lieux parlementaires ont été revus pour être plus inclusifs et accessibles.

## Transport

### Rapport sur les engagements à court terme (2023)

La Chambre a passé en revue ses places de stationnement accessibles pour s'assurer qu'elles sont clairement identifiées et répertoriées, et qu'elles sont situées à un endroit adapté. De plus, le processus d'attribution des places de stationnement destinées aux personnes en situation de handicap a été revu afin d'assurer une mise en place facile et rapide de mesures d'adaptation.