



CHAMBRE DES COMMUNES
HOUSE OF COMMONS
CANADA

RAPPORT D'ÉTAPE 2024 SUR LE PLAN D'ACCESSIBILITÉ DE LA CHAMBRE DES COMMUNES



Table des matières

| | |
|--|-----------|
| Renseignements généraux | 4 |
| Message du Président | 4 |
| Coordonnées et commentaires | 6 |
| Consultations | 7 |
| Sondage | 7 |
| Ateliers | 7 |
| Groupes de défense des droits | 7 |
| Groupe de travail | 8 |
| Commentaires | 9 |
| Changement de culture et formation : des bases solides | 11 |
| Emploi | 11 |
| Environnement bâti | 12 |
| Technologies de l'information et des communications | 14 |
| Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) | 15 |
| Acquisition de biens, de services et d'installations | 15 |
| Conception et prestation de programmes et de services | 16 |
| Transport | 17 |

Renseignements généraux

Message du Président

Je suis fier de présenter le rapport d'étape 2024 sur le [Plan d'accessibilité de la Chambre des communes 2023-2025](#). Rédigé conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce rapport renseigne sur les progrès réalisés depuis décembre 2023. La Chambre des communes a continué d'écouter les commentaires des personnes en situation de handicap et d'autres intervenants clés afin d'améliorer son Plan d'accessibilité. Voici quelques-unes des principales réalisations et des étapes importantes franchies cette année :

- Des améliorations importantes et continues pour rendre les sites Web plus accessibles.
- L'élaboration d'une formation pour les députées et députés, leur personnel et les gestionnaires de l'Administration de la chambre afin de leur fournir les outils nécessaires pour soutenir les membres de leur équipe en situation de handicap.
- Des améliorations rapides apportées aux édifices et l'ajout d'une nouvelle salle de toilettes accessible dans l'édifice de la Confédération.
- L'élaboration d'une nouvelle directive pour aider l'organisation à faire l'acquisition de produits et de services plus accessibles.
- L'élaboration d'une politique visant à mieux soutenir les membres du personnel en situation de handicap.
- Un travail en étroite collaboration avec des organisations qui font la promotion de l'accessibilité, comme le Bureau de la dirigeante principale de l'accessibilité du Canada.
- Le lancement d'un sondage d'auto-identification pour le personnel de l'Administration de la Chambre, qui a révélé une augmentation importante du nombre de personnes se déclarant en situation de handicap.
- La formation d'un groupe pour le personnel en situation de handicap et les collègues qui les soutiennent, afin que ces personnes puissent travailler ensemble pour rendre l'organisation plus inclusive.

Je vous invite à consulter le rapport d'étape 2024 pour en savoir plus. L'Administration de la Chambre s'est engagée à améliorer l'accessibilité par l'écoute, des mises à jour continues et des partenariats forts avec les personnes en situation de handicap. Les

équipes de l'Administration de la Chambre travaillent déjà sur des projets de 2025, ce qui lui permet de se rapprocher d'une organisation totalement accessible et inclusive.

L'honorable Greg Fergus, C.P., député

Coordonnées et commentaires

Le directeur, Mise en œuvre de l'accessibilité, supervise les initiatives d'accessibilité à la Chambre.

Communiquez avec le Secrétariat de l'accessibilité si vous avez des questions ou des commentaires sur l'accessibilité et le Plan d'accessibilité de la Chambre, 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 de 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 à l'accessibilité qui lui sont signalés.

Consultations

Les consultations sont demeurées au cœur du travail de mise en œuvre du Plan d'accessibilité de la Chambre. Conformément au principe « Rien sans nous » reconnaissant que les personnes en situation de handicap doivent participer sur un pied d'égalité à tous les aspects de la vie et être impliquées dans toutes les décisions concernant les politiques, les programmes, les pratiques et la prestation de services, l'organisation a continué d'écouter et de prendre en compte ce qu'elles avaient à dire et d'y réfléchir.

Sondage

Au printemps et à l'automne 2024, la Chambre a envoyé un sondage par courriel aux députées et députés, à leur personnel et aux membres du personnel de l'Administration de la Chambre. Comme pour les sondages menés par les années passées, les réponses étaient anonymes. Les personnes répondant au sondage étaient invitées à décrire les obstacles rencontrés ou observés, à proposer des moyens de les éliminer et à classer les solutions éventuelles par ordre de priorité. Elles pouvaient s'identifier comme une personne en situation de handicap ou comme une ou un proche d'une personne en situation de handicap. Elles pouvaient également fournir leurs coordonnées si elles souhaitaient participer à des consultations sous forme d'atelier. Au total, 166 réponses ont été reçues : 21 % des personnes répondantes se sont identifiées comme une personne en situation de handicap et 15 % comme la ou le proche d'une personne en situation de handicap.

Ateliers

La Chambre a organisé deux ateliers en petits groupes avec des membres du personnel en situation de handicap. L'objectif était de recueillir des commentaires qui guideraient la préparation de différentes initiatives liées au Plan d'accessibilité. Lors des ateliers, les personnes participantes ont passé en revue le rapport d'étape 2023 et le contenu de la formation sur l'accessibilité destinée aux gestionnaires. 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 a consulté Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité du Canada, et son bureau afin d'améliorer la mise en œuvre du Plan d'accessibilité et d'accorder la priorité à l'élimination des obstacles à la Chambre. Dans le cadre des activités de la Semaine nationale de l'accessibilité, Mme Cadieux a donné une conférence à laquelle les députées et députés, leur

personnel et les membres du personnel de l'Administration de la Chambre étaient invités. La Chambre a également poursuivi ses consultations auprès des personnes représentant Inclusion Canada et Lésions médullaires Canada, en accordant une attention particulière aux technologies d'assistance. De plus, en partenariat avec Services publics et Approvisionnement Canada, l'Administration de la Chambre a poursuivi ses consultations auprès d'un comité formé de personnes représentant des groupes reconnus de défense des droits des personnes en situation de handicap. Ces rencontres ont permis de discuter de 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, dans le but d'améliorer l'environnement bâti à la Chambre.

Groupe de travail

Le Groupe de travail sur l'accessibilité, créé en janvier 2022 et composé de directrices et directeurs, de gestionnaires et de spécialistes à l'échelle de l'Administration de la Chambre, a poursuivi son travail. Il est coprésidé par deux membres de la haute direction, le légiste et conseiller parlementaire et l'administrateur en chef. Il bénéficie également du soutien 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 se réunit mensuellement pour surveiller la réalisation du plan et examiner les commentaires reçus et les difficultés soulevées.

Au cours de la même période, la Chambre 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.

Commentaires

Les obstacles à l'accessibilité recensés par les 166 personnes qui ont répondu au sondage de 2024 ont été analysés et regroupés selon les domaines décrits dans 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'emploi (46 %), l'environnement bâti (35 %), les technologies de l'information et des communications (8 %) et les communications (3 %) sont les catégories où l'on a recensé le plus d'obstacles. Le plus souvent, les obstacles concernent :

- pour l'environnement bâti : l'accès à la cité parlementaire, les espaces de travail, les portes et le niveau de bruit;
- pour l'emploi : les mesures d'adaptation et les attitudes.

Plus de la moitié des personnes répondantes s'étant identifiées comme une personne 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 septembre 2023 à octobre 2024, 21 demandes de renseignements ont été reçues au Secrétariat de l'accessibilité par courriel (accessible@parl.gc.ca) (62 %), au moyen du [formulaire anonyme en ligne](#) (24 %) ou de la ligne téléphonique sans frais (1-833-725-2686) (14 %). Les personnes qui ont communiqué avec le Secrétariat de l'accessibilité ont fait part de leurs commentaires sur les obstacles rencontrés lors de leurs interactions avec la Chambre (48 %), ont demandé de l'information sur un sujet lié à l'accessibilité (29 %) ou un document dans un autre format (14 %) ou ont formulé des suggestions et commentaires généraux (10 %). Pour ce qui est des sujets abordés, 33 % des demandes concernaient les technologies de l'information et des communications (TIC); 24 %, l'environnement bâti; 24 %, les services offerts par la Chambre; 14 %, le transport et 5 %, l'emploi.

Tous les suivis auprès des personnes ayant fourni leurs coordonnées ont été faits conformément au [Processus de rétroaction](#) mis en place par la Chambre, et les services

concernés de l'Administration de la Chambre ont été chargés d'évaluer les demandes et de faire un suivi, au besoin. La Chambre est reconnaissante du temps que ces personnes ont pris pour communiquer avec le Secrétariat de l'accessibilité. Nous continuerons de solliciter les commentaires 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 d'accessibilité.

Changement de culture et formation : des bases solides

Formation

Une formation obligatoire de sensibilisation à l'accessibilité pour les gestionnaires de l'Administration de la Chambre a été élaborée et lancée à l'automne 2024. Elle est axée sur la façon d'échanger avec les personnes en situation de handicap, d'évaluer l'accessibilité de l'environnement de travail et de prendre des mesures d'adaptation pour les membres du personnel en situation de handicap. Cette formation est également proposée aux députées et députés et à leur personnel sur une base volontaire.

Emploi

Conseils aux députées et députés

Les Services en ressources humaines aux députés (SRHD) ont mis en place des outils et des ressources pour offrir des services-conseils en matière d'accessibilité aux députées et députés dans leur rôle d'employeurs. Des outils ont été élaborés afin de répondre précisément et rapidement aux questions et aux préoccupations des députées et députés en matière d'accessibilité et d'adaptation. Les SRHD ont également intégré une perspective d'accessibilité dans leurs principaux processus et produits. Par exemple, des améliorations ont été apportées à l'évaluation du lieu de travail pour garantir l'évaluation des critères relatifs à l'accessibilité. De plus, la formation des personnes ayant des pouvoirs délégués en ressources humaines a été adaptée pour tenir compte des exigences en matière d'accessibilité et d'adaptation.

Mesures d'adaptation

L'Administration de la Chambre a revu sa *Politique d'adaptation en milieu de travail* et les processus d'adaptation connexes. La nouvelle politique, lancée en novembre 2024, met en place un soutien plus efficace aux membres du personnel en situation de handicap, entre autres, en proposant des processus formels et informels. Une formation sur les mesures d'adaptation a été préparée et lancée en parallèle avec la nouvelle politique afin de mieux appuyer les personnes en situation de handicap et leurs gestionnaires.

Recrutement

- Après avoir examiné les pratiques générales de recrutement et de sélection l'année dernière, l'Administration de la Chambre s'est concentrée cette année sur le recrutement

de pages et d'étudiants. La priorité a été accordée aux stratégies et initiatives de recrutement inclusives, notamment le partenariat avec des organisations clés et des groupes de défense, la participation à des salons de l'emploi pour promouvoir le Programme des pages et le Programme d'emploi pour les étudiantes et étudiants, la création de contenu suscitant de l'intérêt dans les médias sociaux et l'amélioration du processus de recrutement pour réduire au minimum les obstacles. Ces efforts ont été couronnés de succès, avec l'embauche d'un nombre important de pages et d'étudiantes et étudiants en situation de handicap au cours de la dernière année.

- Le lancement du nouveau questionnaire d'auto-identification auprès du personnel de l'Administration de la Chambre l'année dernière a donné des résultats positifs. En date de novembre 2024, 8 % des membres du personnel se sont auto-identifiés comme ayant un handicap, ce qui représente une augmentation significative par rapport à moins de 3 % en mai 2023. Ce résultat encourageant témoigne de l'efficacité des pratiques et processus de recrutement en place au sein de l'Administration de la Chambre. À titre de comparaison, en 2023, la représentation des personnes en situation de handicap dans la fonction publique se situait à 6,9 % et l'estimation de la disponibilité au sein de la population active autour de 9,2 % (voir la page Web [Représentation des personnes en situation de handicap à la fonction publique du Canada par ministère ou organisme avec estimations de la disponibilité au sein de la population active](#) du gouvernement du Canada).

Environnement bâti

En 2024, la Chambre, en collaboration avec Services publics et Approvisionnement Canada et ses partenaires parlementaires, a achevé, poursuivi et lancé divers projets visant à améliorer l'accessibilité de la cité parlementaire. Au cours de l'année, la Chambre a atteint les objectifs fixés dans le Plan d'accessibilité à l'égard de ce qui suit :

- l'amélioration et l'ajout de signalisation;
- l'amélioration du fonctionnement et de la visibilité des portes intérieures;
- l'ajout d'appareils de détection de canne;
- l'ajout et l'amélioration des toilettes;
- le réglage de la temporisation des portes d'ascenseur;
- l'identification des transitions sur les sols recouverts de moquette;
- l'amélioration des largeurs de circulation dans les couloirs;
- la mise en place de mobilier mieux adapté à l'accessibilité universelle;
- la mise en place de comptoirs de service accessibles.

Les objectifs fixés à l'égard de l'amélioration de la porte de la Reine et des portes d'entrée nord de l'édifice de la Confédération et de l'ajout d'indicateurs tactiles en haut des escaliers ouverts n'ont pas été remplis. Ils seront reportés, en priorité, à 2025.

Conformément au Plan d'accessibilité, des progrès importants ont été réalisés en ce qui concerne le projet de réhabilitation de l'édifice du Centre. La Chambre, en partenariat avec Services publics et Approvisionnement Canada, a peaufiné son approche de l'accessibilité universelle sur de nombreux fronts, notamment l'aménagement paysager, le mobilier et l'éclairage extérieurs et l'intégration de technologies d'assistance. De plus, la Chambre continue de consulter les comités consultatifs et les groupes de défense afin d'explorer davantage les outils ainsi que les pratiques exemplaires et de valider ses solutions.

Afin de continuer à améliorer l'accessibilité de la cité parlementaire, de nouvelles procédures sont en cours d'établissement pour améliorer l'utilisation des ascenseurs accessibles aux fauteuils roulants, les vestiaires ont été modifiés pour les rendre plus accessibles, et les portes et cloisons vitrées sont désormais dotées de bandes de vision pour une visibilité accrue. Une amélioration importante pour cette année est l'ajout d'une salle de toilettes accessible dans l'édifice de la Confédération, qui comprend des tables à langer pour bébé et pour adulte qui répondent aux codes, aux directives et aux pratiques exemplaires d'accessibilité les plus stricts.

Baux des bureaux de circonscription des députées et députés

Les baux actuels des bureaux de circonscription des députées et députés ont été évalués relativement à l'inclusion de clauses d'accessibilité. Dans l'ensemble, les résultats sont positifs : ces clauses figurent dans plus de 90 % de tous les baux. On s'attend à ce que cette statistique s'améliore à mesure que les baux expirent et que les députées et députés ont la possibilité de négocier l'inclusion de ces clauses dans leurs nouveaux baux.

Prévention des incendies et planification des mesures d'urgence

L'équipe de Prévention des incendies et planification des d'urgence a renforcé ses procédures d'urgence standard en élaborant des plans d'évacuation d'urgence pour les personnes en situation de handicap ayant besoin d'aide pour évacuer un édifice. Le personnel désigné et le personnel de sécurité sont formés pour aider les personnes en situation de handicap à évacuer en utilisant un escalier de secours. Les plans personnalisés prévoient aussi des mesures d'adaptation pour les personnes ayant une incapacité non visible, comme une incapacité physique, cognitive ou sensorielle, des difficultés d'apprentissage ou un trouble de santé mentale. Il peut s'agir notamment d'anxiété, de trouble de stress post-traumatique, de maladies pulmonaires ou cardiaques et de difficultés respiratoires.

Technologies de l'information et des communications

Médias sociaux

La Chambre veille à ce qu'un texte alternatif soit ajouté aux photos et que des légendes ou des transcriptions soient disponibles pour les vidéos publiées sur la plupart des comptes de médias sociaux organisationnels soutenus par l'Administration de la Chambre (X et Instagram). Des travaux sont en cours afin de garantir que tous les canaux de médias sociaux de l'organisation suivent la même norme.

Sites Web

La Chambre a poursuivi ses travaux pour veiller à ce que ses sites Web publics et internes respectent les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). En 2024, la Chambre a adopté la nouvelle norme WCAG 2.2 (niveau AA) et a établi des audits externes indépendants pour les produits numériques. Les audits externes ont indiqué une amélioration importante de l'accessibilité des produits numériques tout au long de l'année. En 2024, l'équipe technique a continué à augmenter les tests et la correction des sites Web internes et externes. En conséquence, les sections les plus visitées du site Web public sont conformes aux normes d'accessibilité (WCAG 2.1 AA) à 85 % en moyenne contre 52 % l'année dernière. Les investissements se poursuivent dans la formation et les outils pour renforcer les équipes de développement. Ce changement de culture et d'approche organisationnelles est appuyé par le recrutement de personnes dotées d'une expérience concrète et d'une expertise spécialisée.

Sous-titrage en direct

Depuis janvier 2024, les visiteuses et visiteurs ont accès à huit tablettes réparties dans les tribunes de la Chambre. Ces tablettes affichent le sous-titrage en direct des délibérations de la Chambre dans les tribunes et permettent de personnaliser plusieurs paramètres. Des travaux sont en cours pour améliorer l'expérience utilisateur et fournir des mesures d'utilisation afin de déterminer les fonctionnalités des versions futures.

Technologies d'assistance

Des consultations sont en cours auprès des organisations représentant les utilisatrices et utilisateurs en situation de handicap afin de recenser les tendances actuelles en matière de technologies d'assistance. Ces consultations permettent également de mieux comprendre les technologies d'assistance les plus appropriées à intégrer au projet de réhabilitation de l'édifice du Centre. Les résultats sont centralisés dans un catalogue qui servira à soutenir les utilisatrices

et utilisateurs en situation de handicap. L'ensemble des technologies d'assistance, des outils et des aménagements ont été améliorés, garantissant que les utilisateurs disposent des ressources appropriées pour répondre à leurs besoins.

Documentation hors Web

Commencés en 2023, les travaux visant à améliorer l'accessibilité des documents hors Web se poursuivent. On continue de vérifier les documents afin de s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité et des mesures correctives sont prises au besoin. Les outils, les modèles et les guides destinés aux bureaux de députées et députés et à l'Administration de la Chambre pour la création de documents accessibles continuent d'être améliorés et distribués. Des conseils de spécialistes sont également disponibles au Secrétariat de l'accessibilité afin de répondre aux questions particulières des bureaux de députées et députés ou de l'Administration de la Chambre. En outre, en date de novembre 2024, plus de 100 personnes ont suivi la formation mise au point par l'Administration de la Chambre sur la création de documents numériques accessibles. Cette formation sera offerte au personnel des députées et députés et figurera dans le catalogue des formations permanentes dès le début de 2025.

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

Formation sur le langage clair et la langue des signes

Des formations approfondies sur le langage clair et la langue des signes ont été offertes au personnel de l'Administration de la Chambre occupant des postes clés dans le recrutement, le multimédia, les relations avec les témoins de comités et la communication.

Acquisition de biens, de services et d'installations

- Une directive organisationnelle sur l'accessibilité dans l'acquisition de biens et de services a été élaborée et est en cours de mise en œuvre. La directive favorise l'intégration des exigences d'accessibilité dans les processus de passation de marchés et indique les aspects à prendre en compte au moment de déterminer ces exigences. Elle définit les rôles et responsabilités des parties prenantes aux processus d'acquisition pour veiller à ce que les

exigences d'accessibilité soient systématiquement prises en compte dans l'acquisition de tous les biens et services par l'Administration.

- Une formation obligatoire a été élaborée pour soutenir la mise en œuvre de la directive organisationnelle sur l'accessibilité et de ses objectifs. Tous les agentes et agents d'approvisionnement ont suivi cette formation.

Conception et prestation de programmes et de services

Orientations pour les témoins des comités

- Une initiative a été lancée en vue d'effectuer un examen approfondi des communications et des processus visant les témoins participant aux travaux des comités. L'amélioration de l'accessibilité pour les témoins de comités est une priorité de cette initiative. Des changements ont déjà été mis en place dans les communications avec les témoins qui mettent l'accent sur la disponibilité de mesures d'adaptation et précisent les exigences techniques pour les comparutions virtuelles.
- En date du novembre 2024, une formation obligatoire sur le service à la clientèle a été mise en place pour le personnel des comités qui fait affaire avec les témoins.

Services aux députées et députés

Un centre d'appel centralisé et multidisciplinaire a ouvert en septembre 2023, offrant une expérience simplifiée et fluide aux députées et députés et à leur personnel. En plus de simplifier l'accès aux services et d'offrir des options d'accessibilité supplémentaires, comme les services sur rendez-vous, le centre d'appel a mis en place un système de gestion des cas qui permet d'envoyer aux clientes et clients des renseignements utiles concernant l'état de leurs demandes et de leur offrir la possibilité de donner leur avis sur les services offerts par le centre. Le système de gestion des cas garantit également que les tendances en matière de services puissent être suivies au fil du temps, permettant ainsi de repérer les problèmes et les possibilités d'amélioration des services.

Services offerts aux visiteuses et visiteurs dans les tribunes

La Chambre a amélioré les communications avec le public et la communauté parlementaire concernant les différents services et mesures d'adaptation offerts aux visiteuses et visiteurs dans les tribunes. Une page Web décrivant les services disponibles a été ajoutée et des communications à cet effet ont été lancées. Une zone de sièges a été aménagée pour les

visiteuses et visiteurs qui doivent attendre avant d'accéder aux tribunes lors des journées très achalandées. De plus, la Chambre a travaillé en partenariat avec le Service de protection parlementaire et la Bibliothèque du Parlement, afin d'assurer une meilleure coordination et communication dans la prestation de services d'accessibilité aux visiteuses et visiteurs.

Transport

La Chambre offre un service de navette aux députées et députés, à leur personnel et au personnel de l'Administration de la Chambre qui se déplacent entre les édifices de la cité parlementaire. Actuellement, une navette est dotée d'un dispositif de levage mécanique. Dans le cadre de son engagement concernant l'examen de la fonctionnalité des navettes et l'amélioration de l'accessibilité, l'Administration de la Chambre a lancé un processus en vue d'acquérir une nouvelle navette accessible à plancher surbaissé avec espace pour un fauteuil roulant.