

Rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité

Gros caractères



TABLE DES MATIÈRES

Message de la bibliothécaire parlementaire	i
Renseignements généraux.....	iii
A. Déclaration sur l'accessibilité.....	iv
B. Résumé.....	vi
Domaines prioritaires : article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	1
A. Emploi.....	1
1. Aperçu.....	1
2. Objectifs	2
Objectif A	2
Objectif B	3
Objectif C	5
Objectif D	6
B. Environnement bâti.....	6
1. Aperçu.....	6
2. Objectifs	7
Objectif A	7
Objectif B	8
Objectif C	9
Objectif D	10
3. Élimination des obstacles recensés.....	11

C. Technologies de l'information et des communications	13
1. Aperçu.....	13
2. Objectifs	14
Objectif A	14
Objectif B	15
Objectif C	16
Objectif D	17
Objectif E	18
3. Élimination des obstacles recensés.....	19
D. Communication (autre que les technologies de l'information et des communications)	20
1. Aperçu.....	20
2. Objectifs	21
Objectif A	21
Objectif B	22
Objectif C	22
Objectif D	22
3. Élimination des obstacles recensés.....	23
E. Acquisition de biens, de services et d'installations	25
1. Aperçu.....	25
2. Objectifs	26

Objectif A	26
Objectif B	27
Objectif C	27
F. Conception et prestation de programmes et services	28
1. Aperçu.....	28
2. Objectifs	28
Objectif A	28
Objectif B	30
Objectif C	33
Objectif D	34
3. Élimination des obstacles recensés.....	35
G. Transport.....	36
1. Aperçu.....	36
2. Objectifs	37
Objectif A	37
Objectif B	37
H. Culture	38
1. Aperçu.....	38
2. Objectifs	38
Objectif A	38
3. Élimination des obstacles recensés.....	42

Consultations	43
A. Aperçu.....	43
B. Ce que nous avons entendu.....	45
Rétroaction.....	52
Glossaire.....	55

RAPPORT D'ÉTAPE 2024 SUR L'ACCESSIBILITÉ

MESSAGE DE LA BIBLIOTHÉCAIRE PARLEMENTAIRE

La Bibliothèque du Parlement s'engage à offrir un environnement exempt d'obstacles à son personnel, à sa clientèle et au public. Nous avons publié notre premier [plan sur l'accessibilité](#) le 1^{er} décembre 2022 et nous en sommes à notre deuxième rapport d'étape sur sa mise en œuvre. Nous avons atteint plusieurs objectifs du plan dans chacun des sept domaines prioritaires définis dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), ainsi que dans un huitième domaine – la [culture](#) – que nous avons pris l'initiative d'ajouter à notre plan. En 2024, nos réalisations les plus importantes ont été axées sur la promotion d'une culture de compréhension à l'égard des [handicaps](#) et de l'[accessibilité](#). Nous avons offert davantage de séances de sensibilisation générale aux situations de handicap et des séances de formation de nature plus technique sur les façons de rendre nos politiques, nos produits et nos services accessibles. Nous avons apporté des changements à nos sites Web et à notre environnement bâti pour éliminer des [obstacles](#) et élargir l'accès à nos services accessibles. Nous avons tenu compte de l'accessibilité durant la planification de nos projets,

l'acquisition de nouveaux outils et la conception de nos produits et services. La consultation de personnes en situation de handicap a été un élément clé de notre approche en matière d'accessibilité tout au long de l'année.

En 2025, nous continuerons de chercher à atteindre les autres objectifs de notre premier plan sur l'accessibilité et nous réfléchirons aux objectifs de notre prochain plan.

Christine Ivory
Bibliothécaire parlementaire

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

La coordonnatrice principale de projet, Accessibilité, dirige et supervise de façon centralisée la planification et la gestion des projets et initiatives clés à l'appui de la stratégie globale de la Bibliothèque du Parlement (la Bibliothèque) en matière d'accessibilité. Veuillez faire parvenir vos questions ou demandes de renseignements à propos du plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque ou de toute autre initiative en matière d'accessibilité à la personne suivante :

Coordonnatrice principale de projet, Accessibilité
Bibliothèque du Parlement
Ottawa (Ontario)
K1A 0A9

Courriel : LopAccessibleBdP@parl.gc.ca

Téléphone : 613-947-7333

Sans frais : 1-833-411-7845

Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité ou sur les obstacles que vous avez pu rencontrer à la Bibliothèque en remplissant notre [formulaire en ligne](#).

A. DÉCLARATION SUR L'ACCESSIBILITÉ

La Bibliothèque du Parlement s'engage à offrir un milieu inclusif et accessible à son personnel, à sa clientèle et au public. Pour ce faire, elle travaille en étroite collaboration avec ses partenaires parlementaires et ses partenaires du gouvernement du Canada.

La Bibliothèque s'engage à fournir des services équitables et accessibles à un ensemble d'utilisateurs le plus diversifié possible, sans égard à leurs capacités. Nous travaillons activement à éliminer les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité pour le personnel, la clientèle et le public dans tout ce que nous faisons.

- La Bibliothèque vise le niveau de conformité AA aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Nos sites Web publics sont compatibles avec les technologies d'aide et sont conçus pour un fonctionnement optimal avec les navigateurs récents. De plus, la Bibliothèque utilise un éventail d'outils numériques qui répondent aux besoins en matière d'accessibilité de notre personnel et de nos partenaires parlementaires et gouvernementaux.
- Nous avons publié notre *Plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque du Parlement 2022-2025*, le *Rapport d'étape 2023 sur l'accessibilité*, le *Rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité* et les résultats du processus de collecte

de commentaires sur notre [site Web](#). Ces publications sont également disponibles sur demande dans les formats substitués suivants :

- version imprimée;
 - version imprimée en gros caractères;
 - braille;
 - format audio;
 - format électronique.
- La Bibliothèque vise à surpasser les normes de référence en matière d'accessibilité, comme les normes WCAG, en appliquant des pratiques exemplaires en matière d'[accessibilité universelle](#).

B. RÉSUMÉ

La Bibliothèque du Parlement a la ferme intention d'être un chef de file en matière d'accessibilité. Nous avons accompli beaucoup de travail ces deux dernières années pour atteindre notre objectif d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour le personnel, la clientèle et le public d'ici le 1^{er} janvier 2040, mais il nous reste encore beaucoup à faire.

Notre deuxième rapport d'étape décrit les nombreuses initiatives entreprises par la Bibliothèque pour atteindre cet objectif et renforcer l'accessibilité au sein de l'organisation. Ces initiatives ont été menées par différentes équipes de la Bibliothèque du 15 novembre 2023 au 1^{er} décembre 2024.

Des consultations ont été tenues à toutes les étapes de la mise en œuvre du plan et de l'élaboration du rapport d'étape, et la Bibliothèque continuera de consulter les personnes en situation de handicap pour s'assurer qu'elle comprend, détecte, élimine et prévient les obstacles à l'accessibilité pour tout le monde.

Le plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque contient un total de 27 objectifs; à la date de publication du présent rapport, 7 ont été atteints et 11 sont en cours de réalisation. En raison de circonstances imprévues, certaines échéances ont été reportées depuis la publication du plan. Toutefois, la Bibliothèque compte toujours atteindre les objectifs

concernés d'ici la publication du prochain plan sur l'accessibilité en 2025. Des précisions sur chacun des objectifs sont données ci-après.

DOMAINES PRIORITAIRES : ARTICLE 5 DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

A. EMPLOI

1. APERÇU

Environ 435 personnes travaillent à la Bibliothèque à divers postes dans les services suivants de l'organisation : Recherche et éducation (anciennement les Services d'information, d'éducation et de recherche parlementaires), Information et collection (anciennement les Services de ressources d'information et de documentation), les Services corporatifs et le Bureau de la bibliothécaire parlementaire. Le personnel de la Bibliothèque comprend des personnes nommées pour une période déterminée ou indéterminée, des étudiants et des guides parlementaires.

Le plan de la Bibliothèque comprend quatre objectifs dans le domaine prioritaire de l'emploi qui auraient dû être partiellement atteints en 2024.

2. OBJECTIFS

Objectif A

S'assurer que les outils, processus et ressources de recrutement et d'évaluation sont accessibles et inclusifs, en vue d'attirer, de recruter et de soutenir des personnes provenant de divers horizons et présentant des capacités diverses.

- État : en cours, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2025 et au-delà

Progrès accomplis

- **Acquisition d'un nouveau système de suivi des candidatures (SSC)** : En mai 2024, la Bibliothèque s'est procuré un nouveau SSC. Durant le processus d'acquisition, elle a évalué tous les fournisseurs selon leur capacité à respecter l'exigence selon laquelle tous les composants de l'interface utilisateur de la solution doivent répondre aux normes d'accessibilité Web de niveau AA des WCAG 2.0.
- **Demandes de mesures d'adaptation pour rendre les entrevues accessibles** : À la suite d'une demande de sous-titrage codé pour une entrevue réalisée dans le cadre d'un processus de dotation, les spécialistes du recrutement ont reçu des conseils sur la façon d'offrir aux candidats et

candidates un environnement d'entrevue le plus accessible possible, en personne comme en mode virtuel.

- **Gabarits et communications** : La Bibliothèque a révisé environ 75 % de ses gabarits et de ses communications en matière de dotation pour s'assurer d'utiliser un langage simple et des documents accessibles.

Objectif B

Veiller à ce que les spécialistes, les superviseurs, les gestionnaires et le personnel de tous les niveaux des Ressources humaines soient formés sur les questions d'accessibilité, y compris sur les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité, les [biais inconscients](#) et le [capacitisme](#), ainsi que sur les [mesures d'adaptation](#) en milieu de travail.

- État : en cours, échéance reportée
 - Cerner les besoins, élaborer un plan et améliorer les programmes de formation existants. Prestation de certaines séances de formation ponctuelles – achevé
 - Début de la prestation de séances de formation conformément au plan – achevé
 - Mesure de l'efficacité de la formation pour l'élimination des obstacles à l'accessibilité et rajustement du plan en conséquence – en cours
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Évaluation de la formation sur l'accessibilité offerte par la Bibliothèque** : Au cours de la dernière année, on a évalué la formation sur l'accessibilité et les handicaps offerte par la Bibliothèque. Cette évaluation a compris l'examen des réponses fournies dans le cadre du sondage auprès des employés *L'accessibilité et moi* en 2023, qui comportait une question sur la formation, ainsi que des recherches sur les programmes en matière d'accessibilité offerts par les partenaires parlementaires, les ministères, le secteur privé, le milieu universitaire, etc.
- **Nouvelle formation obligatoire pour tout le personnel sur des sujets liés à l'accessibilité** : Depuis octobre 2024, tous les membres du personnel de la Bibliothèque doivent suivre deux séances de formation obligatoires sur des sujets liés à l'accessibilité. La première est une séance de sensibilisation à l'accessibilité et aux handicaps. On y aborde des sujets comme les obstacles à l'accessibilité, les façons d'améliorer l'accessibilité, les différentes définitions liées à l'accessibilité et aux handicaps, et l'accessibilité dans le droit canadien. La deuxième est une séance d'introduction sur la création de documents accessibles.

- **Élaboration de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité** : En décembre 2024, la Bibliothèque a dévoilé de nouveaux profils d'apprentissage liés à l'accessibilité. Ces profils comprennent des cours obligatoires et facultatifs qui s'adressent à des groupes précis de la Bibliothèque (employés, gestionnaires, spécialistes des RH, spécialistes de l'approvisionnement, rédacteurs, analystes, etc.). Les cours portent sur l'accessibilité dans l'approvisionnement, la préparation de documents accessibles, le service à la clientèle accessible et l'utilisation d'un langage clair et simple.

Objectif C

Faire participer des personnes ayant différents types de handicaps à l'examen de l'approche de la Bibliothèque en ce qui a trait à l'intégration des nouveaux membres du personnel et à leur parcours professionnel dans l'organisation. Mettre en lumière les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité ainsi que les améliorations requises, et élaborer un plan d'action pour éliminer ces obstacles.

- État : en cours, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2025 et au-delà

Objectif D

Examiner les politiques et les procédures concernant la prise de mesures d'adaptation du lieu de travail pour mettre en lumière les obstacles en matière d'accessibilité et les lacunes dans les domaines comme la sensibilisation, les communications, les outils ainsi que les compétences des gestionnaires et les habiletés à gérer les mesures d'adaptation du lieu de travail.

- État : non commencé, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2025 et au-delà

B. ENVIRONNEMENT BÂTI

1. APERÇU

La Bibliothèque propose divers services à la clientèle et au public, et offre des bureaux à son personnel à plusieurs endroits dans la Cité parlementaire et en dehors.

La Bibliothèque travaille en collaboration avec le Sénat du Canada, la Chambre des communes et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) pour s'assurer que les espaces physiques sont accessibles à tout le monde. Les locaux de la Bibliothèque sont fournis et entretenus par SPAC.

Le plan de la Bibliothèque comporte quatre objectifs dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti. On travaille

actuellement à l'atteinte de tous ces objectifs et beaucoup de progrès ont été réalisés pour chacun d'entre eux.

2. OBJECTIFS

Objectif A

En collaboration avec SPAC et des personnes ayant différents types de handicaps, mettre en lumière les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité en ce qui concerne l'environnement bâti et les services de la Bibliothèque en effectuant des sondages, des consultations et des visites des lieux. Déterminer et passer en revue les aspects à améliorer et élaborer un plan d'action pour éliminer les obstacles et remédier aux lacunes.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Audits de l'accessibilité universelle de Services publics et Approvisionnement Canada** : Au cours des dernières années, SPAC a réalisé des audits de l'accessibilité universelle dans tous les édifices de la Bibliothèque sauf un. La Bibliothèque a examiné les rapports d'audit et a commencé le travail pour éliminer les obstacles à l'accessibilité qui y sont décrits.

Objectif B

En collaboration avec les partenaires parlementaires, faire participer des personnes ayant différents types de handicaps à l'examen des procédures d'urgence de la Bibliothèque et de son plan de continuité des activités, en portant une attention particulière aux obstacles uniques que les personnes handicapées rencontrent. Repérer et examiner les aspects à améliorer et élaborer un plan d'action pour éliminer les obstacles.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Formation sur les chaises d'évacuation pour escalier :**
En collaboration avec la Chambre des communes, la Bibliothèque a organisé une séance de formation pour les chefs d'évacuation, les personnes en situation de handicap qui ont besoin d'une chaise en cas d'évacuation et les assistants d'évacuation. La formation comprenait une démonstration et un essai de la chaise dans un escalier afin de s'assurer que tout le monde est prêt en cas d'évacuation. Cette formation sera offerte tous les ans.

Objectif C

Faire connaître au personnel et à la clientèle de la Bibliothèque ainsi qu'au public les caractéristiques d'accessibilité du milieu bâti de la Bibliothèque et des services offerts par celle-ci dans ses lieux de travail et dans ses espaces publics.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

Options d'accessibilité de la Bibliothèque :

- **Page Web « Visitez le Parlement du Canada »** : La Bibliothèque a mis à jour sa page Web [Visitez le Parlement du Canada](#) pour y ajouter de l'information sur les options d'accessibilité offertes aux quatre emplacements où ont lieu les visites guidées et pour inviter les visiteurs à ne pas porter de produits parfumés. La page contient aussi de l'information sur les aires de débarquement sûres et accessibles pour les visites de l'édifice de l'Est et de l'édifice du Sénat du Canada.
- **Panneaux sur les lieux de *Parlement* : L'expérience immersive** : Pour donner suite à des commentaires des visiteurs et de SPAC, nous avons installé de nouveaux panneaux pour indiquer plus visiblement les soutiens à l'accessibilité offerts et comment y avoir accès.

Objectif D

Promouvoir un environnement de travail sans parfum dans la Cité parlementaire, en collaboration avec les partenaires parlementaires et les fournisseurs de services.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Atelier sur la sensibilité chimique multiple :**
L'Association pour la santé environnementale du Québec a animé l'atelier « Éclairer l'équité, l'inclusion et l'accessibilité pour la sensibilité chimique multiple (SCM) » pour sensibiliser les membres du personnel de la Bibliothèque aux hypersensibilités environnementales et à la sensibilité chimique multiple. Le personnel de la Bibliothèque peut obtenir l'enregistrement de cet atelier sur demande.
- **Page Web « Visitez le Parlement du Canada » :** La Bibliothèque a mis à jour sa page Web [Visitez le Parlement du Canada](#) pour promouvoir un environnement sans parfum.
- **Panneaux pour promouvoir un environnement sans parfum :** La Bibliothèque a installé des panneaux pour promouvoir un environnement sans parfum dans ses divers lieux de travail.

- **Acquisition de produits sans parfum** : La Bibliothèque a acheté des lingettes non parfumées pour le nettoyage des salles de réunion, des cuisinettes et des postes de travail non attribués. Le personnel administratif de la Bibliothèque qui fait l'achat des fournitures de bureau a reçu de l'information sur les raisons pour lesquelles il est important d'acheter des produits sans parfum ou à faibles émissions et il veille au respect de cette politique quand de nouvelles fournitures sont achetées.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

La plupart des obstacles signalés par l'entremise du processus de rétroaction de la Bibliothèque étaient liés à l'environnement bâti. En tout, cinq nouveaux obstacles ont été signalés durant la dernière année.

Obstacle 1 : Absence de système d'ouverture automatique des portes dans des toilettes.

- **Détails** : Il n'y a pas d'ouvre-porte automatique dans les toilettes du bâtiment administratif principal.
- **Solutions** : Le propriétaire de l'édifice a commencé à installer les ouvre-portes automatiques qui manquaient, mais il lui faudra un certain temps pour terminer la tâche.

Obstacle 2 : Des employés portent des parfums forts et utilisent d'autres produits très parfumés.

- Détails : La coordonnatrice principale, Accessibilité, a reçu plusieurs commentaires au sujet d'employés qui portent des parfums forts et qui utilisent des produits très parfumés.
- Solutions : La Bibliothèque a offert aux employés un atelier sur la sensibilité chimique multiple. Elle a installé des panneaux dans divers lieux de travail pour promouvoir un environnement sans parfum. Il faudra poursuivre les efforts de sensibilisation durant les mois à venir pour éliminer totalement cet obstacle.

Obstacle 3 et 4 : Les portes des cabines de toilettes accessibles ne se ferment pas

- Détails : À deux étages du 50, rue O'Connor, il fallait appliquer de la force pour fermer les portes des cabines de toilettes accessibles, et il était difficile pour les personnes utilisant un fauteuil roulant ou une autre aide à la mobilité de prendre la poignée pour fermer leur cabinet.
- Solutions : On a installé des poignées de porte en forme de D, côté charnière, sur les deux portes de sorte que les utilisateurs puissent les utiliser en toute sûreté. On a aussi pris d'autres mesures pour que les

portes puissent être fermées sans qu'il soit nécessaire d'appliquer de la force.

Obstacle 5 : Les portes des toilettes sont lourdes à pousser ou à tirer si l'on n'utilise pas l'ouvre-porte automatique.

- Détails : Les portes des toilettes principales au 10^e étage du 50, rue O'Connor sont lourdes à pousser ou à tirer si l'on n'utilise pas l'ouvre-porte automatique.
- Solutions : On se renseigne pour installer des portes plus légères. Cet objectif devrait être atteint d'ici la fin de 2024 ou le début de 2025.

C. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

1. APERÇU

La Bibliothèque est un environnement riche en technologies de l'information et des communications (TIC). Elle a également une grande présence sur le Web et est active sur les médias sociaux. La clientèle accède aux produits et services de la Bibliothèque par des plateformes numériques, dont un site intranet, un portail client et nos collections électroniques. Le public peut utiliser nos plateformes numériques pour se renseigner sur le Parlement, réserver

des billets pour visiter les édifices du Parlement et magasiner dans la Boutique du Parlement. En plus de maintenir cette présence numérique, le personnel de la Bibliothèque utilise divers logiciels et outils pendant la journée de travail.

Dans le cadre du domaine prioritaire des TIC, le plan de la Bibliothèque comporte cinq objectifs.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Faire participer régulièrement des personnes ayant différents types de handicaps à la mise à l'essai et à l'évaluation de l'accessibilité des systèmes, du matériel et des logiciels de TIC.

- État : en cours
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Acquisition d'un nouveau système de gestion du contenu Web** : La Bibliothèque a animé deux séances de consultation (une en français et une en anglais) des employés en situation de handicap et de leurs alliés pour connaître les exigences opérationnelles en matière d'accessibilité que le nouveau système de gestion du contenu Web devait respecter. Cinquante-cinq employés

ont participé aux séances et donné leur point de vue sur les moyens d'atténuer les obstacles et sur les exigences du projet qui devraient être obligatoires.

Objectif B

Modifier le processus d'évaluation pour l'acquisition ou le développement de nouveaux systèmes, matériels et logiciels de TIC pour déterminer s'ils respectent les normes reconnues en matière d'accessibilité et pour définir les modifications qui pourraient être requises pour satisfaire à ces normes.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : 2025-2026

Progrès accomplis

- **Acquisition d'un nouveau système de gestion du contenu Web** : L'accessibilité (en particulier des fonctions de révision des pages Web et de l'interface frontale), y compris le respect des normes WCAG 2.1, a été mise au premier plan des exigences durant le processus de sélection et d'acquisition.

- **Acquisition d'un nouveau système de suivi des candidatures (SSC)** : Durant le processus d'acquisition du nouveau SSC, la Bibliothèque s'est assurée que la solution retenue répondait aux normes d'accessibilité minimales de niveau AA des WCAG 2.0. Elle a aussi vérifié la documentation sur l'accessibilité pour s'assurer que tous les composants de l'interface utilisateur étaient entièrement accessibles.
- **Migration dans le nuage du système de Planification des ressources organisationnelles** : On fait actuellement une évaluation de l'accessibilité aux fins de la migration vers une solution dans le nuage. Cette évaluation vise à garantir la conformité aux normes sur l'accessibilité, à repérer les éléments non conformes, et à trouver et éliminer les obstacles éventuels.

Objectif C

Examiner les principaux systèmes, matériels et logiciels de TIC organisationnels actuellement utilisés à la Bibliothèque pour repérer les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité et y remédier.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : 2025-2026

Objectif D

Former le personnel de tous les niveaux sur la création de documents accessibles et sur l'organisation de réunions et d'activités accessibles, en mode virtuel ou en personne.

- État : en cours
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Création de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité des TIC et lancement d'un programme de formation** : Dans le cadre du programme de formation sur l'accessibilité que la Bibliothèque a lancé à l'automne 2024, des cours obligatoires et facultatifs sont offerts aux membres du personnel pour leur apprendre comment créer des documents accessibles et comment organiser des réunions et des événements accessibles en personne ou en mode virtuel. Ces cours comprennent des séances d'introduction, des séances avancées et des cours sur des sujets particuliers.

- **Ambassadeurs de la Bibliothèque** : En janvier 2024, la Bibliothèque a ajouté un module à la formation annuelle pour les nouveaux ambassadeurs de la Bibliothèque et ceux qui ont déjà exercé ce rôle (voir les détails à la partie H – Objectif A du présent document). Une partie de ce module portait sur les façons d’organiser des réunions accessibles en personne comme en mode virtuel.
- **Demandes de mesures d’adaptation pour rendre les entrevues accessibles** : À la suite d’une demande de sous-titrage codé pour une entrevue réalisée dans le cadre d’un processus de dotation, les spécialistes du recrutement ont reçu des conseils sur la façon d’offrir aux candidats un environnement d’entrevue le plus accessible possible, en personne comme en mode virtuel.

Objectif E

Offrir de la formation sur l’accessibilité et sur les besoins des personnes ayant différents types de handicaps aux personnes responsables de la création de contenus Web, y compris aux spécialistes des TIC, aux spécialistes des publications et des communications, aux autres membres du personnel et aux experts-conseils externes. Accroître la sensibilisation à l’égard de l’intégration de l’accessibilité dans l’évaluation, le

développement et la mise en place des systèmes, matériels et logiciels de TIC.

- État : objectif atteint avant l'échéance en 2024

Progrès accomplis

- **Création de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité des TIC et lancement d'un programme de formation** : Dans le cadre du programme de formation sur l'accessibilité que la Bibliothèque a lancé à l'automne 2024, des cours obligatoires et facultatifs sur la création de contenu Web accessible sont offerts aux spécialistes des TIC, aux spécialistes des publications et des communications, ainsi qu'aux autres membres du personnel et aux experts-conseils externes.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Depuis la publication du premier rapport d'étape, deux nouveaux obstacles ont été signalés dans le domaine prioritaire des TIC.

Obstacle 1 : Bouton « Soumettre » du formulaire « Demande et rétroaction sur l'accessibilité »

- Détails : Du côté utilisateur, le bouton « Soumettre » était bleu, ce qui rendait le texte invisible. Des utilisateurs ont mentionné qu'ils appliquaient le mode sombre lorsqu'ils consultaient le site.

- Solutions : La Bibliothèque n'a pas réussi à obtenir le même résultat. Pour éviter que le problème ne se reproduise pas, elle a modifié l'aspect du formulaire pour offrir un meilleur contraste.

Obstacle 2 : Zones de texte du formulaire « Demande et rétroaction sur l'accessibilité » et courriel de confirmation

- Détails : Lorsqu'on tapait du texte dans le formulaire, les fautes d'orthographe étaient soulignées en rouge, ce qui en compliquait la lecture pour certaines personnes. Dans le courriel de confirmation, certains mots étaient scindés sur deux lignes.
- Solutions : La Bibliothèque a désactivé la fonction de correction orthographique dans toutes les zones de texte, ce qui a mis fin au soulignement des fautes d'orthographe. On a modifié le codage du formulaire pour empêcher les mots d'être coupés.

D. COMMUNICATION (AUTRE QUE LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS)

1. APERÇU

En tant que centre de connaissances du Parlement du Canada, la Bibliothèque produit un grand volume

d'informations et de ressources pour ses clients du Parlement. Elle propose également des visites guidées du Parlement et des ressources pédagogiques pour aider la population à comprendre les activités parlementaires et à y participer. La Bibliothèque a créé de nombreux outils au cours de l'année écoulée afin de pouvoir communiquer avec tout le monde de la manière la plus accessible possible. Elle a également ajouté des déclarations sur l'accessibilité dans diverses publications afin d'indiquer aux utilisateurs comment ils peuvent demander des documents dans différents formats substitués. Aucun nouvel obstacle lié à la communication n'a été signalé depuis le lancement du plan.

Le plan de la Bibliothèque contient quatre objectifs dans le domaine prioritaire de la communication : deux qui devaient être atteints en 2023, un en 2024–2025 et un en 2025–2026. Tous les objectifs du domaine prioritaire des communications ont été atteints.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Élaborer des outils, y compris des listes de vérification, qui guideront le personnel sur l'utilisation de la langue des signes et du sous-titrage dans les réunions et dans les activités.

- État : objectif atteint avant l'échéance en 2023

Objectif B

Élaborer des outils, y compris des listes de vérification, qui guideront le personnel sur la préparation de communications écrites dans des formats substitués, y compris des documents imprimés sur papier, des documents en gros caractères, en braille et en formats audio ou électronique, avant même d’avoir reçu une demande officielle en ce sens.

- État : objectif atteint en 2023

Objectif C

Collaborer avec des personnes ayant différents types de handicaps pour élaborer des outils, y compris des listes de vérification, qui guideront le personnel sur la préparation de médias numériques entièrement accessibles aux personnes ayant différents types de handicaps.

- État : objectif atteint en 2023

Objectif D

Donner des ateliers ou de la formation pour outiller le personnel chargé de créer des produits de communication plus accessibles aux publics diversifiés de la Bibliothèque.

- État : objectif atteint avant l’échéance en 2024

Progrès accomplis

- **Création de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité des communications et lancement d'un programme de formation** : Dans le cadre du programme de formation sur l'accessibilité que la Bibliothèque a lancé à l'automne 2024, des cours obligatoires et facultatifs sur des sujets comme la rédaction de contenu Web, l'utilisation d'un langage clair et simple et les médias sociaux sont offerts aux spécialistes des communications.
- **Modification de l'intranet des employés** : En 2024, la Bibliothèque a mis à jour la page d'accueil de l'intranet de ses employés pour y ajouter des vignettes de navigation rapide, dont une mène directement à la page Web sur l'accessibilité qui contient des outils et des listes de vérification à l'intention des membres du personnel (voir les objectifs A à C ci-dessus). Elle fait la promotion de ces ressources sur son site intranet de nouvelles internes à l'intention de son personnel, dans des communiqués (articles de nouvelles) et sur le bandeau publicitaire qui défile sur la page d'accueil du site. Le bandeau est censé promouvoir ces ressources à intervalles réguliers.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Depuis la publication du dernier rapport d'étape, trois nouveaux obstacles ont été signalés dans le domaine prioritaire des communications.

Obstacle 1 : Accessibilité des documents du Comité d'orientation en matière de santé et de sécurité au travail (COSST)

- Détails : Des documents du COSST, comme les ordres du jour de ses réunions, sont bilingues et sont ainsi inaccessibles à certains utilisateurs.
- Solutions : Ces documents seront offerts séparément en français et en anglais dans des fichiers Microsoft Word distincts en 2025.

Obstacle 2 : Le mode sombre cause un problème lorsqu'on utilise le modèle de courriel « Occasions d'apprentissage »

- Détails : Il y avait un contraste de couleurs insuffisant, ce qui rendait certains mots difficiles à lire dans les courriels « Occasions d'apprentissage » consultés en mode sombre.
- Solutions : On a évalué le modèle de courriel « Occasions d'apprentissage » et confirmé qu'il était correctement programmé pour permettre un contraste de couleurs suffisant en mode sombre. On en a conclu qu'il s'agissait d'une erreur de la personne qui avait utilisé le modèle. On lui a offert une séance de formation sur la façon de se servir du modèle et de régler les problèmes qui pourraient survenir.

Obstacle 3 : Bloc de signature bilingue pour courriel

- Détails : Dans le modèle de bloc de signature de la Bibliothèque, l'information en français est placée sur la même ligne que celle en anglais, ce qui peut causer des problèmes aux personnes qui utilisent un lecteur d'écran.
- Solutions : La Bibliothèque examine les pratiques exemplaires pour déterminer le meilleur moyen d'éliminer ce problème.

E. ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

1. APERÇU

La Bibliothèque fait l'acquisition de biens, de services et d'installations en conformité avec diverses politiques internes et diverses normes financières et comptables du secteur public. Aucun obstacle lié à l'acquisition de biens, de services ou d'installations n'a été relevé lors des consultations, et aucun nouvel obstacle n'a été relevé dans ce domaine prioritaire depuis que la Bibliothèque a publié son plan en 2022.

En raison des difficultés de recrutement persistantes qui nuisent à la dotation des postes vacants au sein de l'équipe responsable des acquisitions, certaines activités ont été reportées à 2025.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Ajouter de l'information sur l'accessibilité à la formation obligatoire pour les spécialistes en acquisition et les gestionnaires de centre de coûts, en soulignant l'importance de tenir compte de l'accessibilité à toutes les étapes des processus et des pratiques d'acquisition.

- État : objectif atteint en 2024

Progrès accomplis

- **Formation sur l'accessibilité du processus d'acquisition** : L'équipe responsable des acquisitions de la Bibliothèque a participé à une séance de formation sur les moyens de tenir compte de l'accessibilité et de l'intégrer au processus d'acquisition.
- **Élaboration de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité du processus d'acquisition** : En décembre 2024, la Bibliothèque a dévoilé de nouveaux profils d'apprentissage liés à l'accessibilité. Ces profils comprennent des cours obligatoires et facultatifs pour les spécialistes des acquisitions.
- **Agents du changement pour l'approvisionnement accessible** : La Bibliothèque s'est jointe aux Agents du changement pour l'approvisionnement accessible, une

communauté interministérielle qui réunit les spécialistes de l'Approvisionnement afin de renforcer les capacités en matière d'approvisionnement accessible.

Objectif B

Examiner la possibilité de rendre obligatoire l'ajout d'information sur l'accessibilité dans les documents sur la portée des travaux dans le cadre des processus d'acquisition.

- État : reporté, planification en cours
- Achèvement prévu : 2025

Objectif C

Examiner la possibilité d'exiger une clause dans les contrats qui assurerait l'accessibilité dans la fourniture ou la mise en place de biens, de services et de solutions techniques. S'assurer que les normes d'accessibilité sont prises en compte lors des mises à jour des services ou des solutions techniques; ou lorsque des changements leur seront apportés à l'avenir.

- État : reporté, planification en cours
- Achèvement prévu : 2025

F. CONCEPTION ET PRESTATION DE PROGRAMMES ET SERVICES

1. APERÇU

La Bibliothèque offre des programmes et services à son personnel, aux parlementaires et aux membres de leur personnel, de même qu'au public. Sont inclus dans ces services les visites guidées du Parlement, la conception et la prestation de programmes pédagogiques, la réalisation de recherches personnalisées et la fourniture d'informations organisées, entre autres.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Consulter des personnes ayant différents types de handicaps pour trouver les moyens de rendre nos programmes et services plus inclusifs et pour prévenir les obstacles à l'accessibilité.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Consultation des visiteurs du Parlement** : En août et en septembre 2024, la Bibliothèque a consulté les membres du public qui ont participé aux visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada, de la Chambre des communes dans

l'édifice de l'Ouest et de l'édifice de l'Est, ou qui ont visité l'attraction *Parlement : L'expérience immersive*. Les visiteurs ont été interrogés sur l'accessibilité de leur expérience et sur les obstacles qu'ils ont pu rencontrer. Les détails sur les commentaires reçus se trouvent à la partie « [Ce que nous avons entendu](#) » du présent rapport.

- **Vidéos de visites guidées** : La Bibliothèque a créé des versions accessibles des vidéos de visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada, de la Chambre des communes dans l'édifice de l'Ouest et de l'édifice de l'Est. Deux versions accessibles sont disponibles en français et en anglais : l'une avec description audio et l'autre avec interprétation en langue des signes américaine (ASL) et québécoise (LSQ). Avant de publier les vidéos, la Bibliothèque a consulté des personnes qui communiquent au moyen de l'ASL et de la LSQ pour vérifier l'exactitude et l'accessibilité des vidéos.
- **Plan de consultation** : La Bibliothèque a élaboré un plan de consultation pour diverses initiatives d'information du public, y compris ses publications imprimées, ses sites Web et le Forum des enseignantes et des enseignants sur la démocratie parlementaire canadienne.

Objectif B

Examiner la conception et la prestation des programmes et services existants à la Bibliothèque pour repérer les obstacles à l'accessibilité et élaborer des outils et des processus pour modifier, au besoin, la conception et la prestation des programmes afin qu'elles tiennent entièrement compte de l'accessibilité.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Ambassadeurs de la Bibliothèque** : En janvier 2024, la Bibliothèque a ajouté un module à la formation annuelle offerte aux nouveaux ambassadeurs de la Bibliothèque et aux personnes qui reviennent jouer ce rôle. Ce module permet aux ambassadeurs de comprendre les attentes de l'organisation et le contexte juridique en matière d'accessibilité; de repérer et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité (avant, pendant et après une séance d'information); de comprendre quand et comment signaler des obstacles à l'accessibilité; et de savoir comment obtenir de l'aide au besoin.

- **Programme du poète officiel du Parlement** : Un examen initial du site Web du Programme du poète officiel du Parlement a été fait au printemps 2024, et un audit complet de l'accessibilité a été réalisé à l'automne 2024. La mise à jour du site sera achevée d'ici la fin de décembre 2024 ou le début de janvier 2025.
- **Allée des poètes** : Située dans la Bibliothèque principale provisoire, l'Allée des poètes est constituée d'une série de panneaux donnant de l'information sur tous les poètes officiels du Parlement. On a récemment créé un panneau comprenant une version en braille pour la dernière poète officielle. Une version en braille sera ajoutée à tous les autres panneaux au cours l'année prochaine.
- **Publications diverses** : La Bibliothèque a examiné et mis à jour plusieurs de ses publications pour en améliorer l'accessibilité; elle a augmenté la taille des polices, utilisé des polices sans empattement, accentué le contraste des couleurs, et ajouté des balises d'accessibilité et du texte de remplacement aux versions PDF en ligne.
- **Vidéos de visites guidées** : La Bibliothèque a créé des versions accessibles des vidéos de visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada, de la Chambre des communes dans l'édifice de l'Ouest et de l'édifice de l'Est. Deux versions accessibles sont disponibles en français et en anglais : l'une avec description audio, et l'autre avec interprétation en langue des signes (ASL ou LSQ).

- **Page Web des occasions d'apprentissage** : On a mis à jour le formulaire d'inscription qui est affiché sur la page Web des occasions d'apprentissage pour y ajouter une zone de texte dans laquelle les participants peuvent indiquer leurs besoins en matière d'accessibilité ou d'adaptation. À la réception d'une demande de ce genre, un membre du personnel de la Bibliothèque communique avec la personne concernée afin de faire en sorte que ses besoins soient satisfaits.
- **Vidéos d'apprentissage** : On a ajouté des sous-titres et une table des matières à plusieurs vidéos de formation pour en améliorer l'accessibilité.
- **Guide sur la collaboration avec le Bureau de l'avocate générale** : On a rédigé un énoncé sur l'accessibilité dans la prestation des services juridiques qui a été intégré au Guide sur la collaboration avec le Bureau de l'avocate générale.
- **Examen des politiques** : Un examen de l'accessibilité a été effectué pour toutes les politiques qui devaient faire l'objet d'une révision cyclique sous la responsabilité de l'avocate générale en 2024, y compris le Code de valeurs et d'éthique de la Bibliothèque du Parlement.

Objectif C

S'assurer que l'accessibilité est une priorité durant la conception et la prestation de tous les programmes et services de la Bibliothèque, qu'ils soient nouveaux ou mis à jour.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Analyse et visualisation des données** : En septembre 2024, la Bibliothèque a lancé un nouveau tableau de bord des données de recensement ventilées par région. Ce tableau de bord propose aux utilisateurs des représentations visuelles des données de recensement. On a vérifié l'accessibilité du tableau de bord pendant son élaboration. Puisque les produits du logiciel utilisé ne sont pas entièrement accessibles, la Bibliothèque offre les données sur d'autres supports aux personnes qui en font la demande. Cette solution est conforme aux pratiques des autres assemblées législatives qui offrent un outil semblable et qui sont soumises à des exigences en matière d'accessibilité similaires à celles auxquelles la Bibliothèque est soumise.

Objectif D

Fournir au personnel et aux gestionnaires les outils et la formation nécessaires pour concevoir et fournir des programmes et services accessibles et inclusifs.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Élaboration d'un nouveau module de formation pour les guides** : La Bibliothèque est responsable des visites guidées du Parlement et supervise les guides étudiants qui fournissent ce service. Elle a élaboré à l'intention des guides un nouveau module de formation qui a été suivi par les deux dernières cohortes de guides (été et automne 2024). Ce module de formation comporte des volets sur la sensibilisation à l'accessibilité et aux handicaps, les pratiques exemplaires en matière de services accessibles à la clientèle, et les obligations de la Bibliothèque en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- **Formation pour le bureau de l'avocate générale** : Dans le cadre de son programme de formation juridique continue, le personnel du bureau de l'avocate générale a participé à plusieurs séances de formation sur la prestation de services juridiques accessibles, y compris la

rédaction de documents accessibles, l'utilisation de l'intelligence artificielle, l'inclusion des personnes en situation de handicap dans la profession juridique et les façons de susciter des changements dans ce domaine.

- **Ateliers de sensibilisation à la surdité et à la perte auditive et d'introduction aux langues des signes ASL et LSQ** : Vingt membres du personnel qui servent la clientèle (y compris des agents d'interprétation, des employés de la Boutique du Parlement et des bibliothécaires) ont suivi un atelier d'une journée consacré à la sensibilisation à la surdité et à la perte auditive, suivi d'un cours de base sur les signes des langues ASL et LSQ pouvant être utiles pour communiquer avec des visiteurs.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Un nouvel obstacle a été décelé et éliminé en 2023-2024.

Obstacle 1 : Information inexacte sur l'emplacement de débarquement accessible à l'édifice de l'Ouest

- **Détails** : Sur le site Web Visitez le Parlement du Canada, les utilisateurs étaient priés de communiquer avec les Services aux locataires par téléphone, mais au numéro fourni, l'annuaire automatisé n'offrait pas l'option de joindre ces Services. En effet, la liste des

choix avait été modifiée après la publication de l'information sur le site Web.

- Solutions : L'information sur le site Web a été corrigée et un processus a été mis en place pour veiller à ce que les changements apportés aux options du menu téléphonique soient intégrés au site Web.

G. TRANSPORT

1. APERÇU

La Bibliothèque offre des services à divers endroits à l'intérieur et à proximité de la Cité parlementaire, et son personnel interagit avec la clientèle dans différents édifices, ce qui nécessite parfois des déplacements entre différents endroits. Certains membres du personnel se rendent également à d'autres endroits au Canada ou à l'étranger pour soutenir le travail des comités et des associations parlementaires.

Aucun obstacle n'a été signalé dans ce domaine prioritaire en 2024.

En raison de difficultés de recrutement persistantes qui nuisent à la dotation de plusieurs postes vacants au sein des équipes des Services administratifs et de la Gestion financière, les activités ont été reportées à 2025.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Passer en revue les options de transport accessible offertes au personnel de la Bibliothèque pour lui permettre d'effectuer ses tâches, y compris les activités organisées par les partenaires, et faire connaître ces options au personnel.

- État : en cours, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2025

Objectif B

Examiner la Directive sur la gestion des frais de voyages et de conférences de la Bibliothèque pour s'assurer que tous les membres du personnel peuvent se déplacer en toute sécurité dans le cadre des activités de la Bibliothèque, sans égard à leurs capacités.

- État : en cours, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2025

H. CULTURE

1. APERÇU

La Bibliothèque a choisi de faire de la culture un domaine prioritaire de son plan sur l'accessibilité, en plus des sept domaines prioritaires énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cette décision a été prise parce qu'à notre avis, pour devenir une organisation exempte d'obstacles, nous devons bâtir une culture de conscience et de compréhension de l'accessibilité ainsi que des réalités des personnes en situation de handicap. Depuis le lancement du plan sur l'accessibilité, nous avons accompli beaucoup de travail dans ce domaine.

2. OBJECTIFS

Objectif A

Élaborer des séances de formation et de sensibilisation obligatoires et facultatives sur l'accessibilité, les obstacles, l'inclusion et les biais inconscients, et les offrir à l'ensemble du personnel afin de bâtir une organisation accessible et confiante.

- État : en cours, en bonne voie
- Achèvement prévu : en permanence

Progrès accomplis

- **Élaboration d'un nouveau module de formation pour le Programme des ambassadeurs de la Bibliothèque :** Les ambassadeurs de la Bibliothèque donnent des séances d'information sur les produits et services que la Bibliothèque offre aux parlementaires et à leur personnel. En janvier et en février 2024, tous les ambassadeurs ont participé à un nouveau module de formation sur l'accessibilité, y compris sur les moyens d'offrir des séances d'information accessibles. Le module présente aussi des outils et des ressources pour faciliter l'accès de toutes les personnes en situation de handicap, même lorsqu'elles ne mentionnent pas leurs besoins à l'avance.
- **Élaboration d'un nouveau module de formation pour les guides :** La Bibliothèque est responsable des visites guidées du Parlement et supervise les guides étudiants qui fournissent ce service. Elle a élaboré un nouveau module de formation qu'elle a utilisé pour les deux dernières cohortes de guides (été et automne 2024). Ce module comporte des volets sur la sensibilisation à l'accessibilité et aux handicaps, les pratiques exemplaires en matière de services accessibles à la clientèle, et les obligations de la Bibliothèque en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

- **Tables rondes « Ça ne se demande pas » et série « Histoires vécues »** : Lancée par la Bibliothèque pour les membres de son personnel au printemps 2022, la série « Histoires vécues » prend la forme de présentations données par une personne qui vit avec un handicap. La personne y raconte son histoire personnelle et explique son handicap et les différents obstacles qu'elle rencontre. Dans le cadre des tables rondes « Ça ne se demande pas », les membres du personnel ont la possibilité de poser n'importe quelle question sur la vie avec un handicap (même des questions qu'ils n'oseraient pas poser en temps normal). Depuis 2024, ces activités sont organisées par le Groupe de travail sur l'accessibilité de la Cité parlementaire, ce qui élargit le nombre de personnes qui peuvent y participer. Durant la dernière année, il y a eu quatre séances auxquelles ont participé 545 membres du personnel administratif du Sénat du Canada, de la Chambre des communes, de la Bibliothèque du Parlement, du Service de protection parlementaire, du Bureau du directeur parlementaire du budget et du Commissariat aux conflits d'intérêts et à l'éthique :
 - allocution de Stephanie Cadieux, dirigeante principale de l'accessibilité;

- atelier « Éclairer l'équité, l'inclusion et l'accessibilité pour la sensibilité chimique multiple (SCM) » animé par l'Association pour la santé environnementale du Québec;
- séance sur le TDAH au quotidien;
- table ronde « Ça ne se demande pas » composée de quatre panélistes, dont trois employés de la Cité parlementaire, qui ont parlé de handicaps comme le trouble de stress post-traumatique (TSPT), les troubles de santé mentale et de la personnalité, la cécité gérée avec un animal d'assistance, et le syndrome de Parkes Weber.
- **Journée internationale des personnes en situation de handicap** : À l'occasion de la Journée internationale des personnes en situation de handicap, la Bibliothèque a organisé une exposition de livres dans sa succursale de l'Édifice de l'Ouest. On y présentait des livres sur l'accessibilité et les handicaps ainsi que des ressources sur l'accessibilité pour les clients parlementaires.
- **Élaboration de profils d'apprentissage liés à l'accessibilité** : En décembre 2024, la Bibliothèque a dévoilé de nouveaux profils d'apprentissage liés à l'accessibilité. Ces profils comprennent des cours obligatoires et facultatifs qui s'adressent à des groupes précis de la Bibliothèque (employés, gestionnaires,

spécialistes des RH, spécialistes de l'approvisionnement, rédacteurs, analystes, etc.). Les cours portent sur l'accessibilité dans l'approvisionnement, la préparation de documents accessibles, le service à la clientèle accessible et l'utilisation d'un langage clair et simple.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Deux obstacles ont été signalés et éliminés en 2023-2024.

Obstacle 1 : Un membre du personnel s'est fait dire qu'« il n'est pas nécessaire que tout soit accessible » par son ou sa gestionnaire.

- **Détails :** Dans un formulaire de rétroaction anonyme, un membre du personnel a signalé que son ou sa gestionnaire lui avait dit d'arrêter de produire des documents accessibles parce qu'il n'était pas nécessaire que tout soit accessible.
- **Solutions :** À diverses activités et lors de réunions tenues avec la direction et les employés, l'équipe chargée de l'accessibilité a insisté sur le fait qu'il faut éliminer tous les obstacles à l'accessibilité et qu'il ne faut pas en créer de nouveaux.

Obstacle 2 : Sentiment de malaise et de méfiance à l'idée de demander des mesures d'adaptation

- **Détails** : Dans le formulaire de rétroaction anonyme susmentionné, le membre du personnel a ajouté que le ou la même gestionnaire lui avait ensuite demandé s'il lui fallait des mesures d'adaptation à cause de son handicap. Compte tenu du commentaire précédent du ou de la gestionnaire, le membre du personnel se sentait mal à l'aise à l'idée de demander une mesure d'adaptation.
- **Solutions** : Les nouveaux profils d'apprentissage liés à l'accessibilité comprennent de la formation pour tous les gestionnaires relativement aux demandes de mesures d'adaptation.

CONSULTATIONS

A. APERÇU

Dans le respect du principe « [Rien sans nous](#) », les consultations avec des personnes handicapées font partie intégrante de toutes les initiatives de la Bibliothèque en matière d'accessibilité.

En février 2024, la Bibliothèque a demandé à l'Association des sourds du Canada de recueillir des commentaires

auprès de la communauté Sourde sur l'ajout d'interprétation en langues des signes ASL et LSQ aux vidéos de visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada, de la Chambre des communes dans l'édifice de l'Ouest et de l'édifice de l'Est.

Toujours en février 2024, la Bibliothèque a organisé des séances de consultation auprès des employés en situation de handicap et de leurs alliés pour connaître les exigences opérationnelles en matière d'accessibilité que le nouveau système de gestion du contenu Web devait respecter. Cinquante-cinq employés ont participé aux séances et partagé leur point de vue sur les obstacles à éviter et les exigences qui devraient être obligatoires dans le projet.

En août et en septembre 2024, la Bibliothèque a consulté les membres du public qui ont participé aux visites guidées du Parlement du Canada (édifice du Sénat du Canada, édifice de l'Est et édifice de l'Ouest) ou à l'attraction *Parlement : L'expérience immersive*. Sur une période de deux semaines et demie, 549 visiteurs ont répondu à une gamme de questions portant, entre autres choses, sur la qualité générale de leur expérience, la qualité du service à la clientèle, la clarté de l'information fournie avant la visite et l'accessibilité de l'expérience.

En novembre 2024, la Bibliothèque a consulté les membres de son personnel au moyen d'un sondage en ligne pour obtenir leur point de vue sur l'accessibilité, leurs besoins en

matière de formation et les diverses initiatives de la Bibliothèque en matière d'accessibilité. Plus de 80 employés ont répondu au sondage.

Il y a eu aussi des consultations avec des partenaires et des clients clés dans la communauté parlementaire, ainsi qu'avec des membres du public, par l'intermédiaire de réunions de groupes de travail et de comités consultatifs, et de sondages sur la satisfaction de la clientèle.

La Bibliothèque a organisé tout au long de l'année de nombreuses consultations auprès de personnes en situation de handicap sur la question de l'accessibilité, montrant ainsi son attachement au principe « Rien sans nous ».

L'organisation espère organiser encore plus d'activités de consultation sur l'accessibilité durant l'année à venir.

B. CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Les commentaires reçus tout au long de l'année montrent que, dans l'ensemble, la Bibliothèque est sur la bonne voie pour créer un environnement accessible. Bien que certains employés en situation de handicap hésitent à s'auto-identifier de peur de nuire à leur carrière, nous avons constaté que de plus en plus de personnes communiquent avec la coordonnatrice principale de projet pour parler des obstacles à l'accessibilité et des programmes d'accessibilité de la Bibliothèque.

Au sujet du projet d'acquisition d'un nouveau système de gestion du contenu Web, nous avons reçu beaucoup de suggestions qui ont été mises en œuvre dans tous les volets du projet. On nous a notamment demandé de pouvoir modifier la couleur et la taille de police utilisées dans le tableau de bord et basculer facilement en mode sombre. On nous a aussi demandé d'utiliser des outils de vérification de l'accessibilité, de veiller à ce que la formation donnée soit accessible et de veiller à ce que le système comporte un mécanisme de rétroaction.

À propos des vidéos de visites guidées de l'édifice du Sénat du Canada, de la Chambre des communes dans l'édifice de l'Ouest et de l'édifice de l'Est, on nous a dit que l'interprétation en langue des signes se faisait trop rapidement et qu'il serait plus facile de voir les signes si l'interprète se tenait devant un arrière-plan de couleur unie. La Bibliothèque a intégré les deux suggestions dans ses vidéos de visites en commençant par les deux premières, puis en passant ensuite à la vidéo de la visite guidée de l'édifice de l'Est. Elle appliquera le même traitement à toutes ses futures vidéos accessibles.

Les membres du public ont dit des choses intéressantes dans le sondage qu'ils ont rempli après leur visite du Parlement du Canada.

- Parmi les 549 répondants, 23 personnes (4 %) se sont identifiées comme étant en situation de handicap ou comme l'ayant déjà été; 330 personnes (60 %) se sont identifiées comme n'étant pas en situation de handicap; et 196 personnes (36 %) ont indiqué qu'elles préféreraient ne pas répondre. La plupart des personnes qui se sont identifiées comme étant en situation de handicap ont déclaré vivre avec un handicap physique (82 %), alors qu'un petit nombre d'entre elles ont indiqué vivre avec un trouble de l'audition (9 %) ou avec un trouble de la vision (5 %), certaines (5 %) ont préféré ne pas préciser la nature de leur handicap.
- Bien que 90 % des personnes interrogées aient déclaré n'avoir rencontré aucun obstacle à l'accessibilité dans les édifices du Parlement, 21 personnes (4 %) ont indiqué avoir dû surmonter des obstacles physiques. Une personne a indiqué s'être heurtée à des obstacles sensoriels, sociaux et cognitifs. Trois personnes (1 %) ont déclaré s'être heurtées à d'autres types d'obstacles à l'accessibilité, sans préciser.
- La plupart des visiteurs en situation de handicap (81 %) ont déclaré connaître au moins quelques-unes des mesures d'accessibilité de la Bibliothèque. L'information provenait de sources multiples, 61 % des visiteurs déclarant qu'elle leur avait été fournie par leur guide ou un autre membre du personnel; 56 % avaient trouvé

l'information sur le site du Parlement du Canada; 33 % avaient vu des panneaux dans l'édifice; et 6 % se sont informés en communiquant avec le Parlement par téléphone ou par courriel. Au total, 86 % des visiteurs en situation de handicap se sont déclarés tout à fait ou plutôt satisfaits des services et aides proposés en matière d'accessibilité. Ce nombre était le plus élevé à l'édifice du Sénat du Canada et à l'édifice de l'Ouest qui abrite la Chambre des communes (100 % chacun) et le plus faible sur les lieux de l'attraction *Parlement : L'expérience immersive* (75 %) et à l'édifice de l'Est (67 %).

- Les visiteurs ont suggéré d'améliorer l'accessibilité de l'expérience en installant davantage de rampes, en facilitant l'obtention et l'utilisation de fauteuils roulants, et en offrant plus d'espaces de stationnement. La Bibliothèque examinera de plus près les résultats du sondage et déterminera où des améliorations peuvent être apportées, y compris la promotion active des aides à l'accessibilité par le personnel. Comme la Bibliothèque offre des visites guidées dans des édifices exploités par nos partenaires parlementaires, la Bibliothèque transmettra cette information à ses partenaires et à Services publics et Approvisionnement Canada, afin qu'ils puissent étudier les améliorations à apporter pour accroître l'accessibilité de l'environnement bâti.

Dans l'ensemble, plus de 96 % des répondants ont jugé bonne ou excellente l'accessibilité globale de leur visite.

Plus de 80 membres du personnel ont répondu à la deuxième édition du sondage « L'accessibilité et moi », un questionnaire qui a été créé pour recueillir les commentaires du personnel sur les différentes initiatives de la Bibliothèque en matière d'accessibilité. Le taux de participation au sondage de 2024 a chuté d'environ 50 % par rapport à l'année précédente. Presque toutes les personnes qui ont répondu ont déclaré être intéressées par l'accessibilité ou bien informées à ce sujet. Au total, 37 % des personnes qui ont répondu ont déclaré qu'elles bénéficieraient de plus de formation.



82 employés

ont répondu au sondage « L'accessibilité et moi » lancé par la Bibliothèque en octobre 2024 afin de recueillir la rétroaction de son personnel sur ses initiatives en matière d'accessibilité

Les membres du personnel de la Bibliothèque ont indiqué qu'ils aimeraient le plus recevoir des séances de formation sur la création de documents accessibles et la compréhension des obstacles invisibles à l'accessibilité. Une nouvelle question sur la formation a été incluse dans le sondage de 2024. On a demandé aux membres du personnel s'ils avaient participé à une formation sur l'accessibilité offerte

par la Bibliothèque ou par un autre fournisseur au cours de la dernière année, et pourquoi. Plus de 60 % des personnes qui ont répondu ont indiqué avoir suivi au moins une session de formation sur l'accessibilité et la plupart d'entre elles ont dit l'avoir fait parce qu'elles étaient intéressées par le sujet. Parmi les 36 % de répondants qui n'ont participé à aucune séance de formation, la principale raison donnée était qu'ils n'étaient pas au courant que de telles séances de formation étaient offertes.

Sujets de formation en matière d'accessibilité les plus en demande à la Bibliothèque (% de répondants)



On a demandé aux membres du personnel s'ils avaient participé à l'une des activités de sensibilisation proposées par le Groupe de travail sur l'accessibilité de la Cité parlementaire en 2024. Au total, 47 membres du personnel de la Bibliothèque ont dit avoir participé à au moins une

séance; 93 % d'entre eux l'ayant fait parce qu'ils étaient intéressés par le sujet. Certaines personnes ont mentionné qu'elles auraient aimé participer à des activités, mais qu'elles n'avaient pas pu le faire pour diverses raisons. Environ 12 % des répondants ont indiqué qu'ils auraient aimé que certaines activités de sensibilisation aient été offertes sous une autre forme, ce qui représente une diminution par rapport à l'année précédente.



47 personnes ont participé à au moins une activité de sensibilisation en matière d'accessibilité en 2024 et 94 % d'entre elles l'ont fait par intérêt

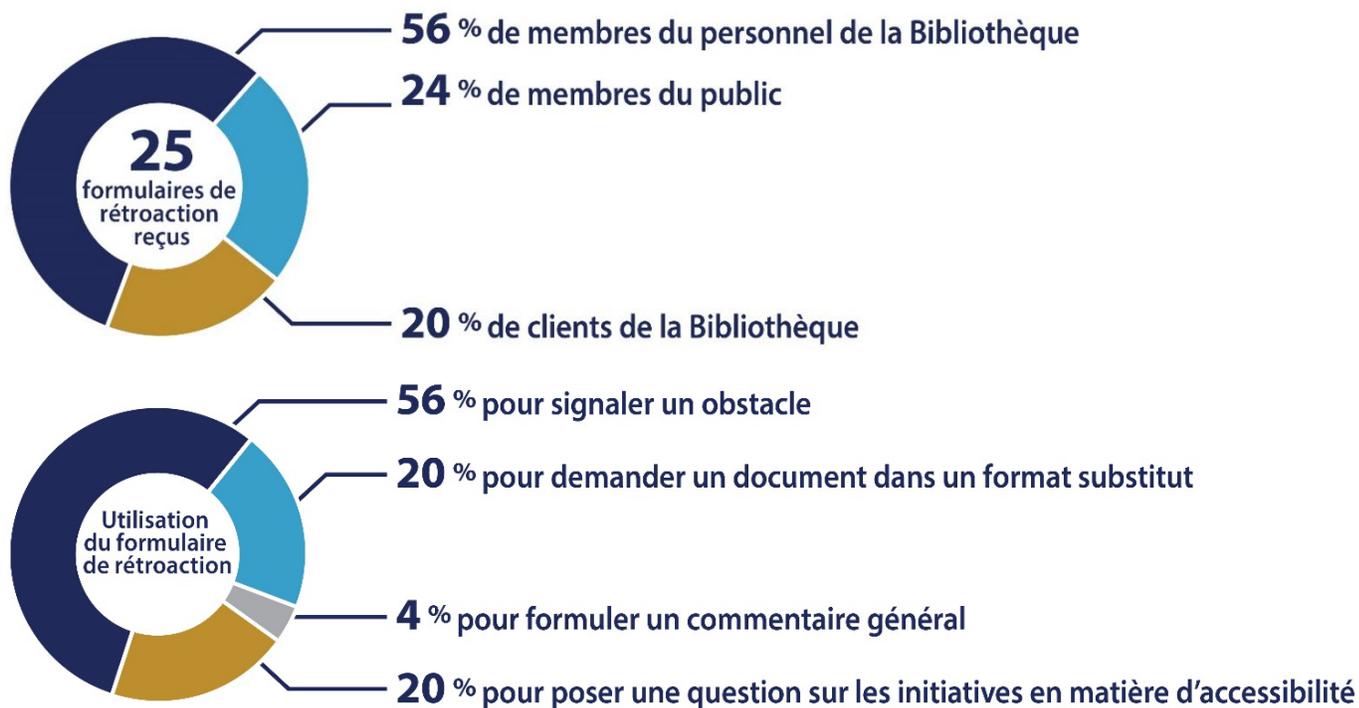
La dernière question demandait aux membres du personnel s'ils avaient remarqué des changements à la Bibliothèque en matière d'accessibilité. Plus de 25 % des personnes qui ont répondu ont déclaré avoir remarqué des changements. Certaines ont mentionné des changements apportés à l'environnement bâti, comme l'ajout de portes à commande électrique dans les toilettes, tandis que d'autres ont mentionné une sensibilisation accrue du personnel et de la direction, ainsi qu'un plus grand nombre de formations et d'événements proposés aux membres du personnel.

RÉTROACTION

Avec la publication de son premier plan d'accessibilité le 1^{er} décembre 2022, la Bibliothèque a lancé un [processus de rétroaction](#) officiel. Tout le monde peut utiliser le processus de rétroaction pour signaler un obstacle à l'accessibilité, de manière anonyme ou non, ou pour faire des commentaires sur l'accessibilité. Ce processus peut également être utilisé pour demander un document dans un format substitut ou pour poser une question sur l'une des initiatives de la Bibliothèque en matière d'accessibilité. La rétroaction peut être fournie au moyen du formulaire [Demande et rétroaction sur l'accessibilité](#), par [courriel](#), par la poste, par téléphone ou en personne.

En 2024, le processus de rétroaction de la Bibliothèque a été utilisé 25 fois. La Bibliothèque a reçu cinq demandes de document en format substitut, 14 signalements d'obstacle, un commentaire et cinq questions relatives à l'accessibilité. Près de 50 % de la rétroaction a été fournie par des personnes s'identifiant comme vivant avec un handicap, et seulement 24 % de la rétroaction a été fournie de manière anonyme. Environ 70 % des personnes qui ont fourni de la rétroaction ont demandé un suivi. La plupart des demandes provenaient de membres du personnel de la Bibliothèque (56 %), du public (24 %) et de clients (20 %).

Qui s'est servi du processus de rétroaction en 2024?



La Bibliothèque a répondu aux demandes de documents en format substitut dans un délai d'un ou deux jours suivant la réception de la demande. La plupart des demandes concernaient des documents parlementaires sous forme électronique, et une seule concernait une copie imprimée.

Sur les 14 obstacles à l'accessibilité signalés, cinq relevaient du domaine prioritaire de l'environnement bâti, deux de l'emploi, trois des technologies de l'information et de la communication, trois de la communication, deux de la culture et un de la conception et de la prestation de programmes et de services. Environ 70 % des préoccupations ont été résolues, et les obstacles ont été éliminés rapidement dès qu'ils ont été portés à notre

attention, la plupart en l'espace de quelques semaines. La Bibliothèque prévoit de s'attaquer aux sept autres obstacles restants signalés dans le cadre du processus de rétroaction au cours des prochains mois. Des renseignements sur la façon dont la Bibliothèque a répondu à ces préoccupations et sur la façon dont elle a éliminé ou prévoit d'éliminer les obstacles signalés figurent à la rubrique « [Domaines prioritaires : article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#) » du présent document.

Lorsque la Bibliothèque a publié son rapport d'étape pour 2023, quatre obstacles étaient encore en attente de résolution. Trois de ceux-ci ont été résolus en 2024. Il a fallu entre autres ajouter des poignées en forme de D à diverses portes de cabines de toilettes accessibles; prendre des dispositions avec le Sénat du Canada pour qu'il y ait une aire de débarquement sécuritaire et accessible pour les visiteurs utilisant un appareil de mobilité ou ayant des problèmes de mobilité; et aménager une plus grande aire de débarquement pour les véhicules de transport adapté au 50, rue O'Connor en hiver. Le dernier obstacle nécessitera l'ajout d'un ouvre-porte automatique pour accéder aux étages, ce qui devrait être fait au cours de la prochaine année.

GLOSSAIRE

Accessibilité : La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement est facilement accessible ou utilisable par tous.

Source : Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, [Glossaire : Stratégie sur l'accessibilité au sein de la fonction publique du Canada](#).

Accessibilité universelle : L'accessibilité universelle est définie comme le caractère d'un produit, procédé, service, information ou environnement qui, dans un but d'équité et dans une approche inclusive, permet à toute personne de réaliser des activités de façon autonome et d'obtenir des résultats équivalents.

Source : J. Langevin et al., Rapport de recherche pour les milieux associatifs de Montréal – Accessibilité universelle et designs contributifs (version 5.3), Groupe DÉFI Accessibilité (GDA), Université de Montréal, cité dans le Collectif A.U., [Qu'est-ce que l'accessibilité universelle?](#)

Biais inconscient : Le terme fait référence aux jugements, croyances, attitudes et stéréotypes adoptés par le cerveau humain par rapport à différents groupes. Ces raccourcis mentaux acquis influencent notre perception des gens et la manière dont nous réagissons face à eux.

Source : Université de Victoria,
[Unconscious Biases](#)
[TRADUCTION].

Capacitisme : Un système de croyance qui considère les personnes handicapées comme moins dignes de respect et de considération, moins capables de contribuer et de participer, ou de moins de valeur intrinsèque par rapport aux autres. Le capacitisme peut être conscient ou inconscient et peut être ancré dans des institutions, des systèmes ou la culture plus large d'une société. Cela peut limiter les opportunités des personnes handicapées et réduire leur inclusion dans la vie de leurs communautés.

Source : Fondation canadienne des relations raciales, [Glossaire de la FCRR](#).

Culture : Les [attitudes](#), le comportement, les [opinions](#), etc. d'un groupe donné de personnes au sein d'une société.

Source : [Cambridge Dictionary](#)
[TRADUCTION].

Modes de pensée et de comportement acquis et partagés chez une population donnée, ainsi qu'objets matériels produits et utilisés par cette population.

Source : « [Classic Definitions of Culture](#) », *Cultural Reader*, blogue, 19 mars 2017 [TRADUCTION].

Handicap : Déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou [épisode](#), manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Source : [Projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles](#), 42^e législature, 1^{re} session (L.C. 2019, ch. 10).

Incapacité épisodique : Les maladies ou affections qui provoquent des invalidités épisodiques durent toute la vie, mais contrairement à d'autres pathologies chroniques ou progressives, elles se caractérisent par la nature aléatoire des épisodes incapacitants. Même avec la meilleure prise en charge médicale possible, les personnes touchées présentent des épisodes d'invalidité qui peuvent varier en gravité et en durée. Ils sont parfois précédés de signes avant-coureurs ou alors ils se produisent de manière inopinée. Entre autres exemples de maladies qui entraînent des invalidités épisodiques, mentionnons la maladie mentale, l'arthrite, le VIH/sida, la sclérose en plaques, la maladie de Crohn et la colite ainsi que certaines formes de cancer et de maladies rares.

Source : Réseau des incapacités épisodiques, [Quelques mots sur le Réseau des incapacités épisodiques.](#)

Mesure d'adaptation : [L]es mesures prises pour adapter les règles, politiques, pratiques ou situations qui ont des conséquences négatives sur des personnes ou des groupes protégés par la *Loi canadienne sur les droits de la personne*.

Source : Commission canadienne des droits de la personne, [Modèle de politique sur les mesures d'adaptation dans le milieu de travail](#), 1^{er} janvier 2011, p. 7.

Obstacle : Tout élément [...] 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. Les obstacles peuvent être de nature physique ou architecturale ou être relatifs à la technologie ou aux comportements.

Source : [Projet de loi C-81, Loi visant à faire du Canada un pays exempt d'obstacles](#), 42^e législature, 1^{re} session (L.C. 2019, ch. 10).

« Rien sans nous » :

Le principe « Rien sans nous » reconnaît que les personnes en situation de handicap participent de façon égale à tous les domaines de la vie. Elles doivent contribuer à tous les aspects décisionnels par rapport aux politiques, aux programmes, aux pratiques et à la prestation de services.

Source : Gouvernement du Canada,
[*Consulter les personnes en situation de handicap : « Rien sans nous ».*](#)