



Rapport d'étape 2023 sur l'accessibilité



TABLE DES MATIÈRES

Message de la bibliothécaire parlementaire	i
Renseignements généraux	ii
A. Déclaration sur l'accessibilité	ii
B. Résumé	iii
Domaines prioritaires : article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	1
A. Emploi	1
1. Aperçu	1
2. Objectifs	1
Objectif A	1
Progrès accomplis	1
Objectif B	1
Progrès accomplis	2
Objectif C	3
Progrès accomplis	3
Objectif D	3
3. Élimination des obstacles recensés	3
B. Environnement bâti	4
1. Aperçu	4
2. Objectifs	4
Objectif A	4
Progrès accomplis	4
Objectif B	4
Progrès accomplis	5
Objectif C	5
Progrès accomplis	5
Objectif D	5
Progrès accomplis	5
3. Élimination des obstacles recensés	6
C. Technologies de l'information et des communications	7
1. Aperçu	7
2. Objectifs	7
Objectif A	7
Progrès accomplis	7
Objectif B	7
Progrès accomplis	8
Objectif C	8
Progrès accomplis	8

Objectif D	8
Progrès accomplis	8
Objectif E	9
3. Élimination des obstacles recensés	9
D. Communication (autre que les technologies de l'information et des communications).....	9
1. Aperçu	9
2. Objectifs	10
Objectif A	10
Progrès accomplis	10
Objectif B	10
Progrès accomplis	10
Objectif C	11
Progrès accomplis	11
Objectif D	11
E. Acquisition de biens, de services et d'installations.....	11
1. Aperçu	11
2. Objectifs	12
Objectif A	12
Objectif B	12
Objectif C	12
Progrès accomplis	12
F. Conception et prestation de programmes et services.....	12
1. Aperçu	12
2. Objectifs	13
Objectif A	13
Progrès accomplis	13
Objectif B	13
Progrès accomplis	13
Objectif C	14
Progrès accomplis	14
Objectif D	15
Progrès accomplis	16
3. Élimination des obstacles recensés	16
G. Transport	16
1. Aperçu	16
2. Objectifs	17
Objectif A	17
Objectif B	17
Progrès accomplis	17
3. Élimination des obstacles recensés	17

H. Culture	17
1. Aperçu	17
2. Objectifs	18
Objectif A	18
Progrès accomplis	18
Consultations	19
A. Aperçu	19
B. Ce que nous avons entendu	20
Rétroaction	22
Glossaire	24

RAPPORT D'ÉTAPE 2023 SUR L'ACCESSIBILITÉ

MESSAGE DE LA BIBLIOTHÉCAIRE PARLEMENTAIRE

La Bibliothèque du Parlement comprend l'importance de l'accessibilité et s'engage à offrir un milieu sans obstacle à son personnel, à sa clientèle et au public. Nous avons publié notre premier [plan sur l'accessibilité](#) le 1^{er} décembre 2022 et voici le premier rapport d'étape sur la mise en œuvre de ce plan. Nous pouvons annoncer d'emblée que nous avons réalisé de grands progrès. Nous avons atteint plusieurs des objectifs fixés dans le plan pour chacun des sept domaines prioritaires décrits dans la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#), ainsi que pour un huitième domaine prioritaire que nous avons choisi d'inclure dans le plan de la Bibliothèque : la culture.

Bien qu'il s'agisse d'un bon début, il reste encore beaucoup à faire pour éliminer les obstacles à l'accessibilité d'ici le 1^{er} janvier 2040. Pour éliminer ces obstacles, il est important de les connaître. Conformément à notre engagement en faveur du principe « Rien sans nous », nous avons entrepris en 2023 un certain nombre de consultations auprès de personnes en situation de handicap et nous prévoyons en réaliser d'autres au cours de l'année prochaine.

En 2024, nous continuerons à progresser en nous appuyant sur les bases solides établies cette année grâce au succès obtenu en misant sur la collaboration et la mobilisation.

Heather P. Lank, Ph. D.
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 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 de la Bibliothèque ou sur les obstacles que vous avez pu rencontrer 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 AA de conformité aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0. 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 2022-2025, le *Rapport d'étape 2023 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 de devenir un chef de file en matière d'accessibilité. Nous avons accompli beaucoup de travail l'année dernière 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.

Ce premier 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.

Des consultations ont été tenues à toutes les phases de la préparation du rapport et de sa mise en œuvre, 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 tous.

Le plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque contient un total de 27 objectifs, dont 10 avaient une date d'achèvement prévue en 2023, quatre devaient être partiellement atteints en 2023 et cinq étaient considérés comme des initiatives permanentes. Sur les 10 objectifs fixés pour 2023, huit ont été atteints. Nous travaillons actuellement à la réalisation des deux objectifs restants, qui devraient être atteints en 2024. En raison de circonstances imprévues, les échéances pour les quatre objectifs qui devaient être partiellement atteints en 2023 ont été reportées en 2024. En revanche, un objectif qui devait être atteint en 2024 a été atteint en 2023. De nombreuses initiatives relatives aux cinq objectifs permanents ont été menées à bien en 2023, et d'autres sont prévues pour les années à venir. Des précisions sur chacun de ces objectifs sont données ci-après.

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

A. EMPLOI

1. APERÇU

Environ 460 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 qui relèvent du domaine prioritaire de l'emploi. Ces quatre objectifs devaient être partiellement atteints en 2023. En raison des difficultés de recrutement pour pourvoir plusieurs postes vacants au sein des Ressources humaines, ces activités ont dû être reportées à l'exercice 2024-2025. Les difficultés que nous éprouvons n'ont pas d'effet sur le traitement des demandes de mesures d'adaptation du personnel, qui demeurent prioritaires.

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 : 2024 et au-delà

Progrès accomplis

- **Acquisition d'un nouveau système de suivi des candidatures** : La Bibliothèque est en train de se procurer un système de suivi des candidatures. Pour s'assurer qu'il n'y a pas d'obstacles à l'accessibilité, tous les composants de l'interface utilisateur de la nouvelle solution doivent répondre aux normes d'accessibilité Web de niveau AA des WCAG 2.0. La Bibliothèque a évalué les exigences obligatoires imposées aux fournisseurs, qui incluent ce critère.

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
- Achèvement prévu : 2024 et au-delà

Progrès accomplis

- **Agents des Ressources humaines spécialistes des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité pour le recrutement et l'évaluation des employés actuels et potentiels** : Les professionnels des Ressources humaines de la Bibliothèque, à tous les niveaux, ont participé à diverses activités de perfectionnement professionnel axées sur l'accessibilité. Voici quelques-unes des formations suivies en 2023 : Embaucher 5 000 personnes en situation de handicap d'ici 2025; Emploi et handicap – Poser les fondations; Santé mentale et lieu de travail inclusif; Recrutement et intégration accessibles; et Gestion de carrière et de rendement accessible. Nous avons également offert une formation portant sur l'examen des principales conclusions relatives aux personnes en situation de handicap présentées dans le rapport du Conference Board du Canada. Enfin, la communauté des gestionnaires a suivi une séance de formation sur l'aménagement des lieux de travail afin de pouvoir assister les personnes qui participent aux processus de recrutement.
- **École de la fonction publique du Canada et Centre canadien pour la diversité et l'inclusion** : La Bibliothèque a donné accès à tous les membres de son personnel aux plateformes d'apprentissage de l'École de la fonction publique du Canada et du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion. Ces deux plateformes proposent un contenu abondant sur l'accessibilité, allant de séances de sensibilisation à des programmes d'apprentissage approfondi. Tous les membres du personnel peuvent ainsi accéder à un contenu adapté à leur parcours d'apprentissage. La Bibliothèque fait la promotion des activités d'apprentissage sur l'accessibilité dans ses communications mensuelles aux employés au sujet des occasions d'apprentissage.
- **Autres séances de formation sur l'accessibilité et le handicap** : La Bibliothèque a dressé une liste d'occasions de formation dont les spécialistes, les superviseurs, les gestionnaires et les employés de tous niveaux des Ressources humaines peuvent se prévaloir pour en apprendre davantage sur les enjeux entourant l'accessibilité. Ces enjeux comprennent les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité, les biais inconscients et le capacitisme, ainsi que les mesures d'adaptation en milieu de travail. La liste a été publiée dans l'intranet et elle sera mise à jour au fur et à mesure que de nouveaux contenus seront offerts.
- **Séance d'information au sujet du Plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque du Parlement 2022-2025** : La Bibliothèque a préparé et donné une séance d'information obligatoire à l'intention des gestionnaires sur le Plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque du Parlement 2022-2025. Les employés ont eu la possibilité d'y assister. Cette séance a couvert les points importants de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et les obligations de la Bibliothèque en vertu de la *Loi*. Elle a également été l'occasion de passer en revue les différents objectifs du plan et les services proposés par la coordonnatrice principale de projet, Accessibilité. Cette séance a été tenue à 13 reprises au printemps et à l'été 2023 et plus de 200 membres du personnel y ont participé, soit près de la moitié de l'effectif de la Bibliothèque. La séance est offerte sur demande à toutes les nouvelles recrues de la Bibliothèque.



13 séances d'information
 au printemps et à l'été 2023

Plus de 200 employés
 ont assisté à ces séances

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 : 2024 et au-delà

Progrès accomplis

- **Consultations auprès de personnes en situation de handicap** : Une analyse de l'équité est réalisée dans le cadre du processus d'élaboration des politiques et des programmes de la Bibliothèque. Toutes les analyses de l'équité comprennent des consultations avec des membres du personnel vivant avec divers types de handicaps afin de recenser les obstacles et les lacunes en matière d'accessibilité et d'y remédier.

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 en matière d'adaptation du lieu de travail.

- État : non commencé, échéance reportée
- Achèvement prévu : 2024 et au-delà

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Deux obstacles ont été recensés dans le domaine prioritaire de l'emploi à la suite de la publication du plan sur l'accessibilité.

Obstacle 1 : Mesures d'adaptation en milieu de travail

- **Détails** : Les membres du personnel ont signalé un obstacle lorsqu'ils changent de gestionnaire. Le fait de devoir communiquer des détails sur leur handicap et les différents points de vue que peuvent avoir les gestionnaires sur la situation peuvent représenter une expérience stressante.
- **Solutions** : Le plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque contient un objectif qui consiste à revoir le processus de prise de mesures d'adaptation en milieu de travail et à trouver des solutions pour éliminer cet obstacle.

Obstacle 2 : Moyen de communication privilégié

- **Détails** : Il a été suggéré d'ajouter un module dans le système de Planification des ressources organisationnelles (PRO) pour connaître le moyen de communication privilégié des employés.
- **Solutions** : Cette information est déjà enregistrée dans le système de PRO pour connaître les besoins des personnes en matière de mesures d'adaptation.

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 ailleurs.

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 : l'un d'eux est considéré comme un objectif permanent et les trois autres devaient être atteints en 2023. Tous les objectifs ont été atteints dans les délais, et de nombreuses activités liées à l'objectif permanent ont été menées à bien en 2023, tandis que d'autres le seront dans les années à venir.

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 liés à l'environnement bâti et aux 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 la plupart des édifices de la Bibliothèque. La Bibliothèque est en train d'examiner 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

- **Achat et formation : chaises d'évacuation pour escalier** : La Bibliothèque a acheté deux chaises d'évacuation pour escalier. Ces chaises ont été installées dans l'édifice administratif principal de la Bibliothèque : l'une se trouve dans l'aire de réception principale et l'autre, près du bureau d'une personne qui utilise un quadriporteur. Au cours de l'année à venir, d'autres chaises d'évacuation pour escalier seront achetées et placées dans différents édifices.

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, en collaboration avec la Chambre des communes. La formation comprenait une démonstration et un essai de la chaise dans un escalier afin de s'assurer que tout le monde soit prêt en cas d'évacuation.

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** : La Bibliothèque a mis à jour sa page Web « [Visitez le Parlement du Canada](#) » pour présenter les différentes options d'accessibilité offertes aux visiteurs, dont la possibilité d'emprunter un fauteuil roulant ou un tabouret, ou la marche à suivre pour demander une interprétation en langue des signes pendant les visites guidées. Cette page Web contient également des informations sur les formats substitués offerts pour *Parlement : L'expérience immersive*, y compris l'utilisation d'une tablette et d'écouteurs pour accéder au contenu en ligne en plusieurs formats, ainsi que des textes en braille et en gros caractères pour l'exposition. La Bibliothèque travaille sur de nouvelles options pour l'année à venir, comme la possibilité d'emprunter des casques à réduction de bruit. La Bibliothèque a également ajouté à sa page Web de l'information sur les aires de débarquement accessibles pour les visites de l'édifice de l'Est.

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

- **Environnement sans parfum** : Au cours de la dernière année, la Bibliothèque s'est efforcée de supprimer les savons parfumés et autres produits parfumés de ses espaces. Elle a également inclus des informations sur les allergies et les sensibilités olfactives dans un communiqué sur les pratiques exemplaires en milieu de travail hybride. Nous avons également commencé à installer des panneaux pour promouvoir un environnement sans parfum et nous avons ajouté des informations à cet égard sur notre site Web pour les visites guidées. Une séance de la série « Histoires vécues » organisée avec l'Association pour la santé environnementale du Québec a traité de la polysensibilité chimique afin de sensibiliser les employés de la Bibliothèque.

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, six nouveaux obstacles ont été signalés depuis la publication du plan sur l'accessibilité.

Obstacles 1, 2 et 3 : Utilisation de produits parfumés

- Détails : Deux commentaires distincts ont été formulés concernant l'utilisation de savon parfumé et de brume parfumée dans les distributeurs de produits sanitaires des toilettes de l'édifice administratif principal.
- Solutions : La Bibliothèque a collaboré avec SPAC et le propriétaire de l'édifice pour changer le savon utilisé dans toutes les toilettes de l'édifice. La Bibliothèque a également retiré les savons parfumés des toilettes et des cuisinettes de ses autres édifices. Ce que l'on croyait être une brume parfumée est un désinfectant pour le matériel sanitaire approuvé par Santé Canada.

Obstacle 4 : Absence de système d'ouverture automatique des portes

- Détails : Il n'y a pas d'ouvre-porte automatique pour accéder à un étage où se trouve le poste de travail d'une personne qui utilise un appareil de mobilité. Ce problème n'est pas limité à un seul étage.
- Solutions : La Bibliothèque collabore avec SPAC et, au besoin, avec le propriétaire de l'édifice, pour installer des ouvre-portes automatiques là où il n'y en a pas. En attendant que le problème soit résolu, quelques solutions temporaires ont été mises en place. Dans la mesure du possible, les portes qui ne sont pas équipées d'un dispositif d'ouverture automatique et qui peuvent être maintenues ouvertes le sont. Lorsqu'il n'est pas possible de garder la porte ouverte, les employés doivent compter sur l'aide de collègues. La Bibliothèque comprend que cette solution est loin d'être optimale. Elle fera de son mieux pour résoudre le problème dès que possible.

Obstacle 5 : Absence ou mauvais positionnement des poignées en D sur les portes des cabines de toilettes accessibles

- Détails : Il peut être dangereux pour certaines personnes de tendre la main pour attraper les poignées actuelles et cela risque d'entraîner des chutes.
- Solutions : Avec l'aide de SPAC et du propriétaire de l'édifice, des poignées en D seront installées au début de 2024.

Obstacle 6 : Rester debout à l'extérieur pendant de longues périodes avant les visites guidées

- Détails : Lors de la visite de l'édifice du Sénat du Canada, les visiteurs peuvent devoir attendre à l'extérieur pendant de longues périodes. L'accès au bâtiment par la porte principale des visiteurs peut être difficile pour les utilisateurs de fauteuils roulants ou d'appareils de mobilité ou pour toute personne vivant avec un handicap moteur. L'entrée principale est accessible, mais elle se trouve dans une rue très achalandée, sans débarcadère sécurisé. Cet obstacle a été signalé non seulement dans l'édifice du Sénat du Canada, mais aussi dans d'autres bâtiments où la Bibliothèque propose des visites guidées.
- Solutions : La Bibliothèque collabore avec le Sénat du Canada pour permettre aux visiteurs d'être déposés dans un endroit sécuritaire, aux abords d'une entrée distincte, sur demande. Cette solution devrait être mise en œuvre au début de 2024. Des arrangements similaires ont été pris avec la Chambre des communes pour les visites de l'édifice de l'Est. Des bancs extérieurs ont été ajoutés, à l'ombre, devant le Centre d'accueil des visiteurs, pour les visiteurs de l'édifice de l'Ouest. Des bancs extérieurs étaient déjà installés devant le bâtiment, mais en plein soleil. En outre, on a ajouté des conseils et des lignes directrices à la formation que reçoivent les guides.

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, y compris un site intranet, un portail client et nos collections électroniques, entre autres. 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 : un à atteindre en 2023, trois à atteindre au cours de l'exercice 2025-2026, et un objectif permanent. L'objectif à atteindre en 2023 est en cours et devrait être atteint au début de 2024. De nombreuses activités ont été entreprises en 2023 pour atteindre les objectifs permanents ou à compléter d'ici 2025-2026.

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

- **Consultations auprès de personnes en situation de handicap** : La Bibliothèque a commencé à dresser une liste du matériel, des logiciels et des systèmes qu'il pourrait convenir de soumettre à des tests d'accessibilité. La Bibliothèque a consulté l'équipe du Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA) de Services partagés Canada et elle procédera à des essais au cours de la prochaine année.

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 ou conception de nouveaux systèmes de technologies de l'information et des communications** : La Bibliothèque s'efforce de veiller à ce que tous ses nouveaux systèmes de TIC satisfassent aux normes d'accessibilité, notamment le niveau AA des WCAG 2.0, et à ce que tous les utilisateurs puissent exploiter toutes les fonctionnalités de ces systèmes.

La Bibliothèque examine les processus et les pratiques de gestion de projet pour s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte lors de l'établissement des exigences non fonctionnelles. Cela permettra de s'assurer que les exigences en matière d'accessibilité sont prises en compte lors de l'acquisition de nouveaux outils et de nouvelles technologies. En outre, la phase des essais d'acceptation par les utilisateurs des projets inclura des utilisateurs vivant avec divers types de handicaps.

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

Progrès accomplis

- **Examen des systèmes de technologies de l'information et des communications existants** : La Bibliothèque met à jour sa liste de systèmes de TIC existants pour les employés, les clients du Parlement et le public. Les prochaines étapes consisteront à évaluer l'accessibilité de chaque système et à préparer une liste de priorités pour les essais qui seront réalisés par des personnes vivant avec différents types de handicaps.

Objectif D

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

- État : en cours, reporté au début de 2024
- Achèvement prévu : 2023

Progrès accomplis

- **Préparation de documents accessibles et organisation de réunions et d'événements accessibles** : La Bibliothèque a préparé plusieurs trousseaux pour faciliter la préparation de documents accessibles et l'organisation de réunions et d'événements accessibles (voir les détails dans le domaine prioritaire de la communication ci-dessous). La Bibliothèque a également rencontré les représentants du Programme d'AATIA, qui lui ont fourni de la documentation sur l'organisation de réunions hybrides accessibles. La Bibliothèque a terminé l'examen de ces documents et elle s'affaire à déterminer comment appliquer ces pratiques exemplaires.

Les trousseaux préparés par la Bibliothèque comprennent une liste de formations proposées par le Programme d'AATIA, l'École de la fonction publique du Canada, le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion et d'autres fournisseurs au sujet de la préparation de documents accessibles et l'organisation de réunions et d'événements accessibles.

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 : non commencé
- Achèvement prévu : 2025-2026

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Depuis la publication du plan, trois nouveaux obstacles ont été recensés dans le domaine prioritaire des TIC.

Obstacle 1 : L'intranet des employés ne peut pas être utilisé avec un contraste élevé et une grande police de caractères

- Solutions : La Bibliothèque était déjà consciente de ce problème et un projet de remplacement de la plateforme intranet devrait être mené à bien dans un avenir proche. L'une des exigences du nouveau système sera l'accessibilité. Des consultations et des essais avec des personnes en situation de handicap seront intégrés au projet.

Obstacle 2 : Emplacement des numéros d'identification sur différents équipements de TIC

- Détails : Une personne vivant avec un handicap lié à la mobilité et à la dextérité a éprouvé des difficultés à accéder ou n'a pas pu accéder aux numéros d'identification de certains équipements.
- Solutions : Le problème n'a été constaté que dans un seul bureau. Placer les numéros d'identification à un endroit facile d'accès est une pratique exemplaire. Un rappel a été envoyé aux techniciens responsables des équipements de TIC.

Obstacle 3 : Téléphone portable fourni par la Bibliothèque

- Détails : Les employés ne peuvent pas choisir leur téléphone portable de choix, même pour des raisons d'accessibilité ou dans le cadre de mesures d'adaptation.
- Solutions : La Bibliothèque examinera les demandes au cas par cas afin d'éliminer tout obstacle à l'accessibilité.

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 à atteindre en 2023, un en 2024-2025 et un en 2025-2026. Tous les objectifs pour 2023 ont été atteints dans les délais. La Bibliothèque a également réussi à atteindre l'objectif prévu pour 2024-2025.

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 : atteint avant l'échéance

Progrès accomplis

- **Création et lancement d'outils sur l'utilisation de la langue des signes et du sous-titrage** : La Bibliothèque a préparé une fiche de conseils pour aider les membres de son personnel à organiser des réunions et des événements en ligne accessibles. Cette fiche donne aussi des instructions pour l'activation du sous-titrage.

Un guide détaillé a aussi été préparé pour l'organisation d'événements en personne réussis et accessibles. Ce guide contient notamment des instructions pour demander et préparer l'interprétation en langue des signes.

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 : atteint

Progrès accomplis

- **Préparation et diffusion d'une fiche de conseils sur les formats substitués** : Des consultations ont eu lieu avec des personnes vivant avec différents types de handicaps concernant les pratiques exemplaires pour les contenus dans des formats substitués.

La Bibliothèque a préparé une fiche de conseils à l'intention de son personnel en ce qui concerne les pratiques exemplaires pour la préparation de communications écrites dans des formats substitués, notamment les gros caractères, le braille et les formats audio. Une liste de coordonnées de personnes-ressources a été établie pour faciliter l'accès à ces services par l'intermédiaire de l'équipe des Communications ou de prestataires de services tiers.

Un plan de communication a été préparé pour sensibiliser le personnel de la Bibliothèque à la production de contenus écrits dans des formats substitués. Des lignes directrices et d'autres ressources ont été publiées sur l'intranet des employés de la Bibliothèque, et un communiqué annonçant ces informations a été distribué.

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 : atteint

Progrès accomplis

- **Préparation et publication de lignes directrices sur la préparation de produits médias numériques accessibles** : On a tenu des consultations auprès de personnes vivant avec différents types de handicaps concernant les pratiques exemplaires pour la préparation de contenus numériques accessibles. L'expertise obtenue a été transmise aux experts en communication de la Bibliothèque.

Le personnel de l'équipe des Communications possédant l'expertise nécessaire a effectué des recherches sur les pratiques exemplaires pour préparer des produits médias numériques accessibles. On a préparé une compilation des ressources pour le personnel de la Bibliothèque.

Dans les lignes directrices sur la création de contenus numériques accessibles qui ont été préparées pour le personnel de la Bibliothèque, on trouve les coordonnées de personnes-ressources pour obtenir l'aide et le soutien de l'équipe des Communications. On a préparé différents outils pour aider les rédacteurs de la Bibliothèque, notamment un aperçu de la procédure à suivre pour créer des PDF accessibles et un document expliquant le texte de remplacement (*alternative text* en anglais). On a aussi intégré un nouveau chapitre dans le guide de rédaction de la Bibliothèque pour guider les rédacteurs de publications de recherche de la Bibliothèque dans la rédaction de texte de remplacement pour les images utilisées dans les documents de la Bibliothèque.

Un plan de communication a été préparé pour sensibiliser le personnel de la Bibliothèque à l'égard de la préparation de contenus numériques accessibles dans différents formats. Ces informations ont été communiquées au personnel sur l'intranet de la Bibliothèque et un communiqué annonçant l'affichage de ces informations a été diffusé.

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 : non commencé
- Achèvement prévu : 2025-2026

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.

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 : en bonne voie, planification en cours
- Achèvement prévu : 2024-2025

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 : en bonne voie, planification en cours
- Achèvement prévu : 2024-2025

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 ou des changements futurs aux services ou aux solutions techniques.

- État : en bonne voie, planification en cours
- Achèvement prévu : 2024-2025

Progrès accomplis

- **Agents du changement pour l'approvisionnement accessible de Services publics et Approvisionnement Canada** : La Bibliothèque s'est jointe aux Agents du changement pour l'approvisionnement accessible, une communauté interministérielle créée par le Centre de ressources et d'approvisionnement en produits accessibles de SPAC. Cette communauté a pour objectif de réunir les spécialistes de l'approvisionnement afin de renforcer les capacités en matière d'approvisionnement accessible. Pour aider la Bibliothèque à atteindre ses objectifs pour 2024-2025 dans le domaine prioritaire de l'approvisionnement, cette communauté élaborera et diffusera des pratiques exemplaires en matière d'approvisionnement accessible, travaillera à l'élimination des obstacles à l'accessibilité propres à l'organisation et aura accès à des renseignements, des idées et des conseils opportuns recueillis sur le terrain par des spécialistes en approvisionnement de diverses organisations fédérales.

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

- **Consultations auprès de personnes vivant avec différents types de handicaps** : La Bibliothèque prévoit tenir des consultations au sujet de différentes initiatives. Ces consultations commenceront au début de 2024 et porteront notamment sur les programmes et services suivants :
 - Allée des poètes (exposition présentant tous les poètes officiels du Canada dans la Bibliothèque principale provisoire);
 - Programme des ambassadeurs (séances d'information préliminaire sur les produits et services de la Bibliothèque);
 - processus administratifs et gabarits pour la préparation des documents d'information et des lettres ainsi que l'acheminement des informations;
 - services à la clientèle;
 - Forum des avocats (communauté de pratique pour les membres du personnel de la Bibliothèque titulaires d'un diplôme de droit);
 - formation sur les valeurs et l'éthique;
 - activités de rayonnement auprès de la clientèle parlementaire.

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

- **Examen des programmes et services existants** : La Bibliothèque a commencé à évaluer ses produits et services existants afin de déterminer quelles considérations entourant l'accessibilité ou quelles pratiques exemplaires étaient déjà suivies ou mises en place. Un examen visant à déterminer si ces considérations répondent aux besoins d'accessibilité liés à tous les types de handicaps suivra, et un plan sera préparé pour combler les lacunes ou éliminer les obstacles recensés. Il s'agira notamment de donner des conseils pour l'élaboration d'éléments visuels destinés aux produits de recherche.
 - **Formation des guides** – Au printemps 2023, on a procédé à une évaluation partielle de la formation dispensée aux guides. Un examen des documents utilisés dans le module de formation sur le service à la clientèle a été réalisé et a permis de vérifier que ces documents étaient

accessibles et qu'ils ne contenaient pas d'images ou de propos empreints de capacitisme. À la suite de cette analyse, seuls des changements minimes se sont avérés nécessaires. D'autres modules de formation, comme ceux portant sur la logistique et l'expérience des visiteurs, ont également été examinés. Ces modules de formation accompagnent les guides tout au long du circuit et leur enseignent des points importants qu'ils peuvent communiquer aux personnes en situation de handicap. À la suite de cet examen, certains changements ont été apportés aux visites afin d'offrir la meilleure expérience possible à tous.

- **Page Web « Visitez le Parlement du Canada »** – Un examen de la page Web « Visitez le Parlement du Canada » a été effectué pour vérifier qu'elle propose du contenu et des informations accessibles aux visiteurs. La page Web contenait déjà des informations sur les débarcadères à proximité du Centre d'accueil des visiteurs. Des informations similaires ont été ajoutées pour les visiteurs de l'édifice de l'Est. On a également ajouté à la page Web des informations sur l'accessibilité des quatre lieux ouverts aux visiteurs afin que le public sache à quoi s'attendre avant d'arriver.
- **Boutique du Parlement** – La Bibliothèque a évalué le site Web de la Boutique du Parlement et y a apporté des modifications pour le rendre plus accessible. On procède à la modification des descriptions de produits afin d'ajouter des détails plus pertinents, ainsi que du texte de remplacement pour les images des produits. On ajoute des détails sur les produits, comme les couleurs, les logos, les tissus, les textures et les finitions, afin que les utilisateurs puissent mieux comprendre les articles, peu importe leur handicap. On modifie les abréviations des mesures et les tableaux de tailles pour donner aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat éclairées.

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

- **Veiller à ce que l'accessibilité soit une priorité dans la conception et la prestation de programmes et de services :**
 - **Approbation de nouvelles initiatives** – Les membres du Comité exécutif de la Bibliothèque et du Forum des directeurs tiennent compte de l'accessibilité lorsqu'ils examinent de nouvelles initiatives, en discutent et les approuvent.

En ce qui concerne les services aux visiteurs, la Bibliothèque a lancé *Parlement : L'expérience immersive*, en août 2023. Il s'agit d'une nouvelle attraction qui donne vie à l'édifice du Centre par l'entremise d'une exposition et d'un spectacle multimédia à 360°. La Bibliothèque a travaillé avec des consultants pour rendre l'expérience accessible à la plus vaste gamme de visiteurs possible. *Parlement : L'expérience immersive* offre une conception inclusive, la langue des signes, le sous-titrage, la description audio, des guides en braille et en gros caractères, ainsi que des descriptions visuelles. Nombre de ces options sont proposées sur place, tandis que d'autres sont présentées sur un site Web spécial auquel on peut accéder pendant la visite.

- **Visites guidées vidéo** – La Bibliothèque a modifié son approche et amélioré l'accessibilité de ses prochains projets de sensibilisation du public en mettant à jour les visites vidéo de l'édifice du Sénat du Canada et de l'édifice de l'Ouest. De nouvelles versions des vidéos intégrant la langue des signes et la description audio sont en cours de préparation. La Bibliothèque a également fait de la conception et de la programmation accessibles une exigence pour d'autres projets à venir. Parmi ces projets, mentionnons une nouvelle édition de la publication phare *Notre pays, notre Parlement* (versions imprimée et en ligne) et d'autres publications éducatives.
- **Vision et plan à long terme (VPLT)** – Une nouvelle Boutique du Parlement sera aménagée dans le cadre du projet de réhabilitation de l'édifice du Centre. À l'automne 2023, on a organisé une visite de la boutique actuelle en compagnie de représentants de SPAC. Cette visite a été l'occasion de discuter de moyens de réduire les obstacles à l'accessibilité sur le futur site. Dans les années à venir, lorsque la conception sera plus avancée, nous organiserons des consultations supplémentaires avec SPAC et avec des personnes handicapées représentant tous les types de handicaps. Par ailleurs, la Bibliothèque a inclus les responsables de l'accessibilité et de l'expérience client dans divers groupes de travail sur la VPLT afin de s'assurer que les intervenants tiennent compte des exigences et en fassent des priorités.
- **Informations sur l'accessibilité** – La Bibliothèque a revu son site Web et son catalogue pour s'assurer que les utilisateurs savent qu'ils peuvent demander des formats substitués pour ses documents et qu'ils savent comment les demander. Un avertissement a été ajouté sur la page Web de *Parlement : L'expérience immersive* pour avertir les personnes avant leur visite que l'expérience immersive comprend des moments dans la quasi-obscurité, des lumières clignotantes, des vidéos animées ainsi qu'une trame sonore immersive qui pourraient occasionner chez certaines personnes des symptômes de mal des transports, des nausées, de la désorientation ou d'autres malaises. Sous l'onglet « Expérience immersive » de la page Web « Visitez le Parlement du Canada », se trouve une liste de tout ce qui est mis à la disposition des visiteurs pour favoriser l'accessibilité.
- **Séances de formation** – Les formations proposées aux clients se veulent aussi accessibles que possible. La Bibliothèque s'efforce de veiller à ce que les participants disposent d'options d'accessibilité, notamment en leur indiquant avec qui communiquer et comment le faire, s'ils se heurtent à des obstacles ou s'ils ont besoin de mesures d'adaptation pour participer pleinement à un événement.
- **Services de recherche** – Les divisions de recherche de la Bibliothèque veillent à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans les discussions entourant les nouveaux produits et services. Ces divisions veillent également à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans certaines lignes directrices, notamment celles qui encadrent l'élaboration d'éléments visuels pour les produits de recherche. Elles ont également ajouté des mentions indiquant que les formations sur l'accessibilité sont des éléments obligatoires de l'intégration des cadres supérieurs et du personnel de recherche.

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

- **Fournir les outils et la formation nécessaires pour concevoir et fournir des programmes et services accessibles et inclusifs :**
 - **Valeurs et éthique** – On propose depuis mars 2023 une nouvelle séance de formation virtuelle sur les valeurs et l'éthique pour les membres du personnel sur une plateforme accessible.
 - **Mesures d'adaptation en milieu de travail** – Une séance de formation sur les mesures d'adaptation en milieu de travail a été donnée à l'intention de la communauté des gestionnaires, afin de les outiller pour qu'ils puissent aider les employés dans leurs démarches pour obtenir des mesures d'adaptation.
 - **Services de recherche** – Les divisions de recherche de la Bibliothèque ont ajouté des options de formation virtuelle pour les personnes qui ont besoin de mesures d'adaptation pour participer aux formations en personne dans leur division. Des mesures d'adaptation sont désormais proposées dans toutes les invitations à des activités de formation en personne. On tient compte de l'accessibilité dans la préparation et la diffusion des produits de recherche mis à la disposition du public, en prévoyant notamment du texte de remplacement pour les éléments visuels. Les employés sont également encouragés à tenir compte de l'accessibilité dans d'autres produits, et de nouvelles lignes directrices rappellent aux rédacteurs de tenir compte de l'accessibilité dans la conception des éléments visuels. Les analystes de la Bibliothèque ont reçu une formation sur la préparation de documents accessibles et la rédaction de texte de remplacement pour les éléments visuels.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Deux nouveaux obstacles ont été recensés et éliminés en 2023.

Obstacle 1 : Version PDF non accessible de la brochure sur le Sénat du Canada présentée sur le site Web de la Bibliothèque

- Solutions : Le document a fait l'objet de tests, puis une nouvelle version entièrement accessible a été ajoutée au site Web au bout de quelques jours.

Obstacle 2 : Coordonnées incomplètes

- Détails : Deux personnes ont signalé un obstacle à l'accès à l'interprétation en langue des signes pour les visites guidées. Les demandes de services d'interprétation devaient être faites par téléphone. Cela constituait un obstacle, car il n'existait pas d'autres moyens de communication.
- Solutions : La Bibliothèque a modifié sa procédure. Les visiteurs peuvent désormais demander ces services d'interprétation en langue des signes par téléphone ou par courriel. Nous avons ajouté ces nouvelles coordonnées à notre 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.

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 : 2024

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 : 2024

Progrès accomplis

- **Directive sur la gestion des frais de voyages et de conférences et examen des options de transport accessible** : La Bibliothèque a procédé à un premier examen de sa Directive sur la gestion des frais de voyages et de conférences sous l'angle de l'accessibilité et a constaté que la Directive ne traitait pas de l'accessibilité ou des mesures d'adaptation. La Bibliothèque procédera à un examen plus approfondi de la Directive et des options de transport accessible en 2024.

3. ÉLIMINATION DES OBSTACLES RECENSÉS

Un seul obstacle lié au domaine prioritaire des transports a été signalé depuis la publication du plan.

Obstacle 1 : Débarcadère pour le transport adapté en hiver

- Détails : La quantité de neige en bordure de trottoir empêche le déploiement complet et sécuritaire des plateformes élévatrices pour fauteuils roulants. La neige est enlevée sur une petite partie de la bordure de trottoir, mais des véhicules bloquent souvent l'espace.
- Solution : Des discussions sont en cours avec SPAC, le propriétaire et la Ville d'Ottawa pour résoudre le problème.

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

- **Lancement d'une nouvelle page Web sur l'accessibilité** : Cette page contient la déclaration sur l'accessibilité de la Bibliothèque, le plan sur l'accessibilité, le rapport d'étape, le document sur le processus de rétroaction et les lignes directrices en matière d'accessibilité Web. Nous mettrons le site à jour au besoin pour y annoncer les nouvelles initiatives, les nouvelles ressources ou les nouveaux documents.
- **Préparation d'un plan de sensibilisation** : Nous avons préparé et approuvé en juin 2023 un plan de sensibilisation qui tient compte du fait que tout le monde n'apprend pas de la même manière. Ce plan prévoit des séances en personne et virtuelles, des ressources et des outils écrits, et plus encore. Chaque initiative est organisée ou proposée par la Bibliothèque ou par des prestataires externes fiables et compétents dans le domaine. Toutes les activités sont conçues pour être accessibles à tous. Dans la mesure du possible, les activités en personne et virtuelles sont proposées séparément en anglais et en français, avec du sous-titrage. La documentation est communiquée à l'avance dans un format accessible et les membres du personnel sont invités à demander des formats substitués à tout moment. Il en va de même pour toute autre mesure d'adaptation dont ils pourraient avoir besoin. Nous invitons les participants à nous transmettre leurs commentaires par divers moyens, de manière anonyme ou non, à tout moment. Les initiatives décrites ci-dessous s'inscrivent dans le cadre de ce plan de sensibilisation.
- **Conception et lancement de la séance d'information au sujet du plan sur l'accessibilité** : La Bibliothèque a préparé une séance d'information au sujet du plan sur l'accessibilité. La participation était obligatoire pour les membres de la direction, et facultative pour le personnel. Cette séance a porté sur des points importants de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et sur les obligations de la Bibliothèque en vertu de cette loi. Elle a également été l'occasion de passer en revue les différents objectifs du plan et les services offerts par la coordonnatrice principale de projet, Accessibilité. En tout, la séance a été tenue à 13 reprises au printemps et à l'été 2023. Plus de 200 employés, soit près de la moitié de l'effectif de la Bibliothèque, y ont assisté. Elle peut être organisée sur demande pour les nouvelles recrues de la Bibliothèque.
- **Préparation et lancement d'une nouvelle page intranet sur l'accessibilité** : Grâce à la nouvelle [page sur l'accessibilité](#) dans l'intranet des employés, ces derniers peuvent facilement trouver des informations au sujet de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et des diverses initiatives de la Bibliothèque en matière d'accessibilité. Ils peuvent également accéder à divers outils et ressources conçus pour les aider à préparer des documents accessibles ou à organiser des réunions et des événements accessibles. La page propose des liens vers des guides sur l'écriture inclusive et la terminologie exempte de capacitisme. Elle contient également des formations, des vidéos, des articles et d'autres ressources sur des sujets liés à l'accessibilité et au handicap. Nous mettrons le site à jour tous les trois mois pour y ajouter de nouvelles informations et de nouveaux liens.

- **En cours – Tables rondes « Ça ne se demande pas » et série « Histoires vécues »** : Lancée au printemps 2022, la série « Histoires vécues » prend la forme d'une présentation donnée par une personne qui vit avec un handicap. La personne y raconte son histoire personnelle et explique son handicap et les différents obstacles auxquels elle se heurte. 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 une question qu'ils n'oseraient pas poser en temps normal). Au cours de l'année écoulée, ils ont eu l'occasion de rencontrer une personne atteinte de cécité, une personne souffrant à la fois de douleurs incapacitantes et d'un handicap de la mobilité épisodique, des personnes atteintes de polysensibilité chimique, une personne paraplégique, une personne atteinte du syndrome de Morquio (une maladie métabolique rare) et une personne atteinte du syndrome de thrombocytopénie avec absence de radius (un trouble rare qui affecte le sang et certains os). Au total, 202 personnes ont assisté à une ou plusieurs présentations de la série « Histoires vécues », et un nombre record de 105 personnes ont participé aux tables rondes « Ça ne se demande pas ».

Depuis le lancement de ces initiatives, les membres du personnel ont également eu l'occasion d'écouter une personne atteinte de paralysie cérébrale, une personne vivant avec la fibromyalgie, des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale, des personnes souffrant de handicaps cognitifs et des personnes neurodivergentes.

- **Activités à venir en 2024 et 2025** : Pour 2024 et 2025, la Bibliothèque prévoit organiser chaque année une table ronde « Ça ne se demande pas » et au moins quatre séances de la série « Histoires vécues ». Nous organiserons ces séances en collaboration avec nos partenaires parlementaires et nous les proposerons à tout le 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.

La Bibliothèque travaille également sur diverses initiatives de sensibilisation et en examine d'autres, comme la création d'un espace consacré à l'accessibilité sur MS Teams pour le personnel de la Bibliothèque; la création d'une heure de discussion ouverte sur l'accessibilité avec la coordonnatrice principale de projet, Accessibilité; la préparation d'une série d'articles « Histoires vécues »; et la création d'une chronique dans le style d'une « rubrique conseils ».

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. Au printemps 2023, la Bibliothèque a élaboré un plan de consultation, que le Comité exécutif de la Bibliothèque a approuvé. Ce plan comporte une liste d'initiatives au sujet desquelles la Bibliothèque consultera son personnel, les parlementaires et leur personnel, les spécialistes en matière d'accessibilité et de handicap, ainsi que le public. Ces initiatives comprennent des discussions entourant le projet de rapport d'étape en ce qui concerne les pages Web et les sondages en ligne; les futurs plans et rapports d'étape sur l'accessibilité; des ateliers en personne ou virtuels sur la détection, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, l'amélioration des connaissances et de la sensibilisation du personnel à l'égard de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi que des discussions sur des sujets liés à l'accessibilité, aux obstacles, au capacitisme, à l'inclusion et aux biais inconscients.

En octobre 2023, la Bibliothèque a consulté ses employés en réalisant un sondage en ligne. Ce sondage visait à comprendre ce que les membres de son personnel pensaient de l'accessibilité et des diverses initiatives de la Bibliothèque en la matière ainsi qu'à déterminer leurs besoins en formation. Au total, 165 personnes ont répondu au sondage.

Nous avons aussi mené des consultations auprès des principaux partenaires et clients de la communauté parlementaire et auprès de membres du public dans le cadre de diverses réunions de groupes de travail et de comités consultatifs ainsi que de sondages sur la satisfaction de la clientèle. En fait, la Bibliothèque du Parlement a orchestré la création du Groupe de travail sur l'accessibilité de la Cité parlementaire pour tous les partenaires parlementaires afin de faciliter les échanges sur les meilleures pratiques, les ressources, les perspectives, etc.

En novembre 2023, nous avons réalisé une consultation auprès de membres de diverses associations locales, dont l'Association des personnes handicapées visuelles de l'Outaouais, l'Alliance canadienne de l'autisme et l'Association de l'Ouïe de l'Outaouais, au sujet des documents accessibles, de la visualisation et des textes de remplacement. Cinq personnes ont participé à cette consultation. La Bibliothèque examinera les commentaires recueillis en décembre 2023 et au début 2024. Les pratiques exemplaires qui seront relevées seront ajoutées aux troussees existantes et un plan sera élaboré pour éliminer les obstacles signalés.

Les multiples activités de consultation sur l'accessibilité organisées avec des personnes en situation de handicap tout au long de l'année témoignent de l'engagement de la Bibliothèque à respecter le principe « Rien sans nous ». Nous espérons accroître le nombre d'activités de consultation sur l'accessibilité au cours de la prochaine année.

B. CE QUE NOUS AVONS ENTENDU

Par divers canaux, la Bibliothèque a appris que certains membres du public ne se sentaient pas inclus dans le Plan sur l'accessibilité de la Bibliothèque du Parlement 2022-2025, parce que leur handicap n'était pas nommément mentionné dans les objectifs. Lorsqu'elle a élaboré son plan, la Bibliothèque a choisi de ne pas y inclure d'objectifs liés spécifiquement à des handicaps. *L'Enquête canadienne sur l'incapacité* de 2017 couvre 10 types de handicaps : vision, dextérité, flexibilité, mobilité, développement, douleur, audition, apprentissage, mémoire et santé mentale. La terminologie des handicaps est en constante évolution et tout le monde ne se reconnaît pas dans l'une ou l'autre de ces catégories. En n'énonçant pas d'objectifs liés spécifiquement à des handicaps, nous voulions nous assurer que nous abordions la question des obstacles de la manière la plus large possible et que nous n'excluions personne en utilisant un vocabulaire trop spécifique.

Les commentaires reçus tout au long de l'année montrent toujours que, dans l'ensemble, la Bibliothèque est sur la bonne voie pour créer un environnement accessible. Bien que certains membres du personnel hésitent à s'auto-identifier comme personne handicapée de peur de nuire à leur carrière, nous avons constaté que de plus en plus de personnes communiquent avec la coordonnatrice principale de projet, Accessibilité.



165 employés ont répondu au sondage « L'accessibilité et moi » lancé par la Bibliothèque en octobre 2023 afin de recueillir la rétroaction de son personnel sur ses initiatives en matière d'accessibilité

En octobre 2023, la Bibliothèque a publié un questionnaire à l'intention des membres de son personnel afin de recueillir leurs commentaires sur ses diverses initiatives en matière d'accessibilité. Au total, 165 personnes ont répondu au sondage intitulé « L'accessibilité et moi ». Tous les répondants ont dit s'intéresser à la question de l'accessibilité ou être bien informés à ce sujet. En tout, 36 % des répondants ont déclaré que des formations plus poussées leur seraient bénéfiques.

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



Selon les réponses fournies, les membres du personnel aimeraient avant tout suivre des formations pour apprendre comment créer des documents accessibles et mieux comprendre les obstacles invisibles à l'accessibilité.

Nous avons demandé aux employés s'ils avaient participé à l'une des activités de sensibilisation proposées par la Bibliothèque en 2023. Au total, 117 personnes ont participé à au moins une séance et 87 % d'entre elles l'ont fait par intérêt pour le sujet. Certaines personnes ont mentionné qu'elles auraient aimé participer, mais qu'elles n'avaient pas été en mesure de le faire pour diverses raisons. Environ 26 % des répondants ont déclaré qu'ils souhaitaient que certaines activités soient proposées sous une forme différente.



117 personnes
 ont participé à au moins une activité de sensibilisation
 en matière d'accessibilité de la bibliothèque en 2023
 et 87 % d'entre elles l'ont fait par intérêt

La dernière question du sondage demandait aux membres du personnel s'ils avaient remarqué des changements à la Bibliothèque en ce qui concerne l'accessibilité. Plus de 53 % des répondants ont déclaré avoir vu des changements, la majeure partie d'entre eux ont dit avoir remarqué une augmentation du nombre de séances de sensibilisation et de formations offertes. Ils ont également remarqué que la Bibliothèque supprimait les obstacles signalés en 2022 à l'aide du mécanisme de rétroaction ou lors de diverses consultations. Enfin, ils ont aussi souligné que l'équipe responsable de l'accessibilité était toujours disponible pour parler des obstacles rencontrés et mettre sur pied différentes initiatives en matière d'accessibilité.

RÉTROACTION

Avec la publication de son plan sur l'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 formuler des commentaires au sujet de 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 se faire par l'intermédiaire du formulaire [Demande et rétroaction sur l'accessibilité](#), par [courriel](#), par la poste, par téléphone ou encore en personne.

Au cours de la dernière année, le processus de rétroaction de la Bibliothèque a été utilisé 17 fois. La Bibliothèque a reçu une demande de format substitut, 14 signalements d'obstacles, un commentaire et une question relative à l'accessibilité. Plus de 85 % des formulaires ont été soumis par des personnes s'identifiant comme vivant avec un handicap, et seulement 29 % ont été soumis de manière anonyme. Environ la moitié des personnes (52 %) qui ont utilisé le processus de rétroaction ont demandé un suivi. La plupart des demandes provenaient de membres du personnel de la Bibliothèque (82 %), puis de clients (12 %) et de membres du public (6 %).

Qui s'est servi du processus de rétroaction en 2023?



La Bibliothèque a répondu à la seule demande de format substitut le jour même de sa réception. La personne qui avait formulé cette demande souhaitait obtenir une version PDF du plan sur l'accessibilité, qui était déjà disponible sur le site Web.

Sur les 14 obstacles à l'accessibilité signalés, six relevaient du domaine prioritaire de l'environnement bâti, deux de l'emploi, trois des TIC, un des transports et deux de la conception et de la prestation de programmes et de services. Plus de 70 % des préoccupations soulevées ont été suivies de mesures, 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 s'attaquer aux quatre derniers obstacles relevés dans le cadre du processus de rétroaction au cours des prochaines années. Les détails sur la façon dont elle a donné suite à ces préoccupations et sur la façon dont elle a éliminé ou prévoit éliminer les obstacles relevés se trouvent dans la section « [Domaines prioritaires : article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#) » du présent document.

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 épisodique, 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).
- Handicap invisible :** Un handicap invisible est un handicap qui ne se remarque pas immédiatement. Il peut s'agir de lésions cérébrales, de douleur chronique, de maladie mentale, de troubles gastro-intestinaux, parmi tant d'autres. Comme ils ne sont pas manifestes, les handicaps invisibles peuvent être négligés et incompris. Malheureusement, cette situation peut mener à de la discrimination ou à de l'exclusion pour les personnes ayant un handicap invisible.
- Source : Sonia Woodward, [Let's Talk About Invisible Disabilities](#), Fondation Rick Hansen, 17 juillet 2015 [TRADUCTION].
- 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 »](#).