



SERVICE DE PROTECTION PARLEMENTAIRE
PARLIAMENTARY PROTECTIVE SERVICE
CANADA

Plan d'accessibilité du SPP Version 1.0

9 décembre 2022



PLAN D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE DE PROTECTION PARLEMENTAIRE



Version 1.0

9 décembre 2022

Colline du Parlement, Canada

Table des matières

Message du directeur	4
Observations générales.....	5
Déclaration sur l'accessibilité	5
Conception et exécution de programmes et de services	7
État actuel.....	7
Mesures.....	7
Emploi.....	7
État actuel.....	7
Mesures.....	8
Environnement bâti	9
État actuel.....	10
Mesures.....	10
Communication corporative	10
État actuel.....	10
Mesures.....	11
Information et technologies.....	11
État actuel.....	12
Mesures.....	12
Approvisionnement en biens et services.....	12
État actuel.....	13
Mesures.....	13
Transport	13
État actuel.....	13
Mesures.....	13
Conclusion	14
Annexe A : Consultations	15

Message du directeur

Le Service de protection parlementaire (le Service) est souvent le premier point de contact des parlementaires, du personnel et des visiteur-euse-s de la Colline. Nos agent-e-s de protection, nos spécialistes de la détection, nos opérateur-trice-s et notre personnel administratif s'efforcent chaque jour de s'acquitter de la mission du Service de protéger le Parlement du Canada de manière inclusive et accueillante.

Afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées, le Service s'engage à prévenir les obstacles éventuels ainsi qu'à recenser et à éliminer les obstacles existants en matière d'accessibilité. Nous avons pris l'engagement d'incorporer les exigences législatives à nos politiques, à nos procédures et à nos formations, et ce, pour l'ensemble des employé-e-s.

Notre plan stratégique 2021-2024 indique clairement que, pour réaliser nos priorités d'excellence opérationnelle et de haut rendement, nous devons miser sur l'engagement, l'inclusion et un environnement positif et bienveillant. Nous avons renforcé cet engagement en septembre 2021 en embauchant une conseillère spéciale en diversité, inclusion et appartenance, qui nous aide à apprendre et à désapprendre certaines notions.

Que vous fassiez partie de la famille du Service ou que vous soyez un-e visiteur-euse de la Colline du Parlement, nous nous efforçons de faire de chaque interaction, une interaction positive. Nous nous employons chaque jour à soutenir la diversité du pays et celle des personnes qui nous visitent en nous fondant sur nos valeurs organisationnelles fondamentales : le respect, le professionnalisme, l'intégrité, la responsabilité et le leadership.

Je suis persuadé qu'avec l'aide de nos partenaires, nous pourrons faire de la Colline du Parlement un endroit libre d'obstacles.

Larry Brookson

Directeur par intérim du Service de protection parlementaire

Observations générales

La conseillère spéciale, Diversité, inclusion et appartenance, ainsi que le ou la dirigeant-e principal-e de la planification sont conjointement responsables des initiatives du SPP en matière d'accessibilité. Ils et elles reçoivent également les demandes de renseignements et les commentaires relatifs aux obstacles ainsi qu'au présent plan d'accessibilité. Pour toute demande de renseignements relative à l'accessibilité, veuillez utiliser les coordonnées suivantes :

613-943-9001 (Remarque: Ce numéro n'est pas pour les demandes générales au sujet du SPP.)
ppsaccessiblespp@pps-spp.parl.gc.ca

Pour toutes autres demandes, veuillez écrire à communications@pps-spp.parl.gc.ca.

Les messages seront acheminés à la conseillère spéciale, Diversité, inclusion et appartenance, ainsi qu'au/à la dirigeant-e principal-e de la planification pour que des mesures soient prises. Un formulaire de rétroaction est également disponible sur le site Web externe du Service en cliquant sur www.spp.parl.ca pour le formulaire en français ou sur www.pps.parl.ca pour le formulaire en anglais.

Déclaration sur l'accessibilité

Le Service de protection parlementaire croit en un environnement sans obstacle tant pour les employé-e-s que pour tous ceux et celles qui visitent la Cité parlementaire. Il est déterminé à offrir des services accessibles aux parlementaires, aux employé-e-s et aux visiteur-euse-s ainsi qu'à satisfaire à toutes ses obligations au titre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Dans le présent plan, chaque domaine d'accessibilité a été attribué à un-e responsable. De plus, les obstacles actuels ont été recensés et des mesures sont prévues pour les éliminer. Ces mesures seront intégrées au plan stratégique et au plan sectoriel du Service dans les prochains mois. Le Service a l'intention de faire le point sur ces actions tous les trois ans.

Notre site Web public est compatible avec les technologies d'aide et fonctionne de manière optimale avec la version la plus récente des navigateurs les plus courants. Voici les technologies que nous utilisons pour nous conformer aux lignes directrices en matière d'accessibilité :

- WAAP 2.0 AA.

Plan d'accessibilité du Service de protection parlementaire

Le présent plan est affiché sur notre site Web en français (www.spp.parl.ca) et en anglais (www.pps.parl.ca). Les utilisateur-trice-s peuvent demander un autre format à l'aide du formulaire de rétroaction en ligne.

Conception et exécution de programmes et de services

Responsable : Dirigeant-e principal-e des Opérations

Le Service veillera à s'acquitter de son mandat de protection de manière respectueuse et sans aucun obstacle, pour l'ensemble des parlementaires, les employé-e-s et les visiteur-euse-s.

État actuel

- Nos protocoles, nos procédures et nos politiques en matière d'accessibilité reposent sur des précédents et non pas des avis d'expert-e-s.
- L'aide aux personnes ayant des besoins en matière d'accessibilité se fait au cas par cas; il existe peu de formations ou de procédures établies par des expert-e-s.
- Connaissances limitées concernant les normes d'accessibilité.

Mesures

- Recourir aux expert-e-s internes et externes afin d'améliorer nos services ou la façon dont ces services sont offerts aux personnes handicapées.
- Créer et mettre en œuvre une perspective fondée sur l'équité, la diversité et l'inclusivité, y compris l'accessibilité, pour l'élaboration et l'examen des politiques, des procédures opérationnelles normalisées, des normes de formation et des instruments de politique.
 - Trouver des séances de formation et participer à ces séances afin d'accroître les connaissances des rédacteur-trice-s de politiques et d'instruments relativement aux normes d'accessibilité.
- Examiner régulièrement les exigences de tous les postes.

Emploi

Responsable : Dirigeant-e principal-e des ressources humaines

Le Service mettra en œuvre des pratiques accessibles et inclusives en matière de ressources humaines, afin que l'ensemble des employé-e-s se sentent appuyé-e-s et puissent pleinement contribuer à l'organisation.

État actuel

- Veiller à ce que les programmes, les politiques, les procédures et les pratiques du Service en matière de ressources humaines (p. ex. l'acquisition et la gestion des talents, les accommodements et l'accueil des nouveaux et nouvelles employé-e-s) correspondent en tout temps aux meilleures pratiques afin d'en assurer l'accessibilité et l'inclusivité et afin de

recenser et d'éliminer tous les obstacles pour les personnes handicapées.

- Connaissances limitée des employé-e-s en matière d'accessibilité et de sujets connexes (p. ex. les obstacles à l'accessibilité, les préjugés inconscients et les accommodements pour les personnes handicapées).
- Données relatives aux ressources humaines lacunaires en ce qui a trait aux personnes handicapées au sein du Service, notamment au chapitre du recrutement, de la promotion et du maintien en poste.

Mesures

- Examiner les processus, les politiques, les procédures et les formations des ressources humaines afin de recenser les obstacles potentiels pour les personnes handicapées et créer un plan d'action pour remédier à ces lacunes.
- Préparer une campagne de sensibilisation à l'intention des gestionnaires et des professionnel-le-s des ressources humaines concernant les pratiques exemplaires relativement aux processus d'acquisition des talents accessibles, y compris les occasions de réduire les obstacles rencontrés par les candidat-e-s.
- Accroître la sensibilisation des gestionnaires concernant les accommodements et les processus d'embauche.
- Donner la priorité aux systèmes d'acquisition de talents et outils connexes qui sont conformes à la norme WCAG 2.1 AA du Consortium World Wide Web (W3C) ou offrir des solutions de rechange pour réduire les obstacles rencontrés par les candidat-e-s.
- Continuer de jouer un rôle de chef de file dans des initiatives et nouer des partenariats avec des organisations telles que le Partenariat en accès, informations et ressources d'emplois mené par Centraide de l'Est de l'Ontario, partenariat qui regroupe des employeurs et des fournisseurs de services dans le but d'accroître les occasions d'emploi des personnes handicapées à Ottawa.
- Tirer parti des formations sur l'accessibilité et les questions connexes (les obstacles à l'accessibilité, les préjugés inconscients, la stigmatisation entourant les handicaps, etc.) offertes par les partenaires du Parlement ou des organismes gouvernementaux.
- Faire des recherches concernant les outils en matière d'accommodements utilisés par les partenaires du Parlement ou des organismes gouvernementaux (p. ex. le Passeport pour l'accessibilité en milieu de travail du gouvernement du Canada) et discuter des nouveaux outils disponibles avec les partenaires du Parlement et harmoniser les pratiques autant que possible.
- Mettre sur pied une procédure à jour complète d'accueil des nouveaux et nouvelles employé-e-s qui comprendrait des outils et des ressources accessibles à l'ensemble des employé-e-s. Consulter les employé-e-s handicapé-e-s pour savoir ce qu'il faut améliorer.
- Dans le cadre de la mise en œuvre du Système de planification des ressources de l'organisation, le Service lancera un questionnaire d'auto-identification à jour afin

d'accroître l'exactitude, l'exhaustivité et la portée des données dont il dispose actuellement au sujet des personnes en situation d'handicap au Service.

- Continuer à appuyer et à promouvoir des initiatives telles que le groupe de réseautage de la Colline du Parlement, qui comprend un groupe d'employé-e-s handicapé-e-s.
- En collaboration avec le réseau des employé-e-s handicapé-e-s, examiner le processus d'accommodement en milieu de travail du Service afin de le simplifier.

Environnement bâti

Responsable : Dirigeant-e principal-e de la planification

Le Service, conformément au protocole d'engagement des partenaires de Services publics et Approvisionnement Canada, recensera activement les obstacles dans ses locaux qui pourraient empêcher une personne handicapée d'y avoir accès ou d'y circuler; il établira aussi une liste de priorités pour éliminer ces obstacles.

Une vérification de l'accessibilité universelle sera menée par l'équipe de l'accessibilité universelle de la Direction générale de la science et de l'infrastructure parlementaire afin de dresser la liste des améliorations à apporter aux installations du Service. Cette vérification permettra au Service de savoir quelles mesures doivent être prises dans les différents secteurs du Service.

Dans la même veine, le Service améliorera l'accessibilité dans d'autres emplacements utilisés. L'analyse inclura notamment :

- L'administration centrale du Service
- Les espaces consacrés aux opérations, à la formation et à l'administration du Service dans la Cité parlementaire.

La priorité sera accordée aux lieux ayant des problèmes connus ou des besoins immédiats.

L'ordre des vérifications sera établi en fonction de divers facteurs et des informations connues, notamment les employé-e-s et les client-e-s qui ont indiqué avoir un handicap.

L'information recueillie dans le cadre de la vérification de l'accessibilité universelle aidera le Service à recenser les correctifs à apporter ainsi qu'à déterminer leur complexité, le calendrier, les coûts et les ressources nécessaires. De plus, la surveillance de chacun des espaces sera améliorée et permettra de recenser et d'éliminer les obstacles et de prévenir les nouveaux obstacles.

La collaboration sera essentielle puisque les partenaires pourraient contribuer activement ou passivement en partageant leurs connaissances sur ce qui a déjà été fait et éclairer notre décision grâce aux expériences et aux projets antérieurs.

État actuel

- Recenser et éliminer les obstacles physiques afin d'assurer l'accessibilité des installations relevant du Service.
- Collaborer avec SPAC et d'autres partenaires pour recenser et éliminer les obstacles dans l'environnement bâti qui ne relève pas du Service.
- Passer en revue les sites opérationnels, notamment les contrôles de sécurité et les zones de détection.
- Repérer les obstacles dans les procédures d'urgence et les plans de continuité des opérations.

Mesures

- Appuyer les efforts d'accessibilité des partenaires du Parlement dans la Cité parlementaire.
- Soutenir la vérification d'accessibilité universelle de SPAC.
- Effectuer des évaluations d'accessibilité des installations et espaces du Service, y compris les contrôles de sécurité et les zones de détection.
- Éliminer ou atténuer les obstacles pour les client-e-s et l'ensemble des employé-e-s dans nos installations opérationnelles et administratives.
- Veiller à ce que les nouvelles installations soient accessibles et dépourvues d'obstacles.
- Effectuer une évaluation de l'accessibilité pour tout-e employé-e qui a déclaré avoir un handicap.
- Veiller à ce que la formation des agent-e-s de sécurité-incendie comprenne des procédures pour les personnes handicapées.
- Discuter des pratiques exemplaires avec les expert-e-s et les personnes handicapées.
- Faire le suivi des progrès et de la gestion du rendement.

Communication corporative

Responsable : Dirigeant-e principal-e de la planification

La direction de la Communication corporative tient à s'assurer que tous les renseignements communiqués à l'interne et à l'externe sont complètement accessibles à l'ensemble des parlementaires, des employé-e-s et des visiteur-euse-s. Elle répondra aux demandes en utilisant le format dans lequel elles ont été présentées.

État actuel

- Les outils et les produits existants ne satisfont peut-être pas tous aux normes d'accessibilité.

- Les connaissances sont limitées concernant les normes d'accessibilité.
- La plupart de nos produits de communication pourraient ne pas être conformes aux normes d'accessibilité.
- La création de documents dans l'ensemble de l'organisation (en dehors de la direction de la Communication corporative) ne suit pas les meilleures pratiques d'accessibilité de base.

Mesures

- Chercher des formations portant sur les normes en accessibilité offertes par des partenaires du Parlement, des organismes gouvernementaux, le secteur privé ou des universités.
- Trouver des séances de formation et y participer afin d'accroître la connaissance des exigences pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG) 2.0 (niveau AA) de l'équipe de la Communication corporative.
- Trouver une séance de formation sur l'écriture claire et simple et y participer.
- Examiner et évaluer les produits de communication et les gabarits conformément à la norme WCAG 2.0 (niveau AA).
- Créer des processus pour veiller à ce que toutes les publications futures soient conformes aux lignes directrices.
- Afficher les coordonnées des personnes-ressources en matière d'accessibilité sur notre site Web externe.
- Publier notre plan d'accessibilité sur le site Web externe et, sur demande, le fournir dans un autre format.
- Aider les ressources humaines à mener une campagne de sensibilisation auprès des gestionnaires.
- Préparer une campagne de sensibilisation pour l'ensemble des employé-e-s sur la stigmatisation associée aux personnes handicapées et les pratiques exemplaires dans la prestation de services.

Information et technologies

Responsable : Dirigeant-e principal-e de l'information

Veiller à ce que les outils du secteur des Services de technologie et de l'information du Service soient accessibles s'avère un élément clé du présent plan. Les outils et la documentation internes et externes doivent être conçus et publiés de sorte qu'ils ne présentent aucun obstacle pour qui que ce soit. Nous devons également veiller à ce que l'ensemble des employé-e-s actuel-le-s ou futur-e-s ayant des difficultés disposent de tous les outils et soutiens nécessaires pour s'engager pleinement sur le lieu de travail.

État actuel

- Les réponses aux demandes peuvent ne pas être répondues de la façon dont elles ont été soumises.
- Les systèmes des TI, le matériel informatique et les logiciels actuels ne répondent peut-être pas aux normes d'accessibilité.
- Les connaissances sont limitées concernant les normes d'accessibilité.

Mesures

- Évaluer le niveau de connaissances au sein des TI sur la manière de respecter les normes d'accessibilité.
- Chercher des formations portant sur les normes d'accessibilité offertes par des partenaires du Parlement, des organismes gouvernementaux, le secteur privé ou des universités.
- Solliciter les ressources humaines afin d'offrir une formation sur l'utilisation de logiciels et d'outils de TI spécialisés pour répondre aux besoins en matière d'accessibilité.
- Offrir une formation sur l'accessibilité, les obstacles et les besoins des personnes handicapées à l'ensemble des employé-e-s et sur la manière d'en tenir compte dans l'évaluation, la mise en œuvre et de développement des systèmes, du matériel informatique et des logiciels.
- Créer un processus pour faire en sorte que les systèmes des TI, le matériel informatique et les logiciels actuels et futurs, qu'ils soient créés ou acquis à l'interne ou à l'externe, soient conformes aux normes d'accessibilité; apporter les changements nécessaires pour satisfaire aux normes.
- Créer un processus permettant aux utilisateur-trice-s de tester les systèmes des TI, le matériel informatique et les logiciels pour veiller à ce qu'ils soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité.
- Interagir régulièrement avec des personnes handicapées pour discuter de l'accessibilité de l'information, des outils de communication et de la technologie par l'entremise de sondage ou de consultations; évaluer et tester l'accessibilité.
- En collaboration avec les RH, fournir des outils et des bonnes pratiques sur comment créer des documents accessibles en tirant parti des modèles ou des fonctionnalités des programmes.

Approvisionnement en biens et services

Responsable : Dirigeant-e principal-e des finances

Le Service s'approvisionne régulièrement en biens et en services afin de s'acquitter de son mandat de protection. Dans le cadre du présent plan, le Service repérera et éliminera tout obstacle à l'accessibilité dans ses processus d'approvisionnement.

État actuel

- Recenser les obstacles à l'accessibilité dans la prestation de biens et de services et dans les processus d'approvisionnement.
- Repérer les sources d'approvisionnement en matière d'accessibilité dès le début du processus.

Mesures

- Dresser une liste de soumissionnaires qui sont en mesure de répondre aux besoins en accessibilité.
- Envisager différents formats pour le dépôt de propositions.
- Voir comment les besoins en accessibilité pourraient être regroupés dans l'énoncé des travaux.
- Créer des documents relatifs à l'énoncé des travaux dans un format officiel accessible de demandes de propositions.
- Créer un plan de sensibilisation et de communication pour aider les employé-e-s à comprendre les raisons pour lesquelles il faut envisager l'accessibilité dès le début du processus d'approvisionnement.
- Envisager la possibilité d'ajouter une clause dans les contrats pour assurer l'accessibilité dans la livraison et la mise en œuvre de biens, de services et de solutions techniques; veiller à ce que les exigences en matière d'accessibilité soient prises en compte à l'occasion de mises à jour ou changements subséquents apportés aux services et aux solutions techniques.
- Discuter des meilleures pratiques avec les expert-e-s et les personnes handicapées.

Transport

Responsable : Dirigeant-e principal-e des finances

Le Service dispose d'une flotte de véhicules opérationnels (identifiés) et de soutien et d'un stationnement pour ces véhicules et les véhicules de certains de ses employé-e-s.

État actuel

- Les places de stationnement accessibles sont limitées.

Mesures

- Examiner la politique de gestion des véhicules pour déterminer de quelle façon les véhicules opérationnels pourraient accommoder des personnes handicapées (par exemple une personne devant temporairement s'asseoir ou être mise à l'abri).

- Concevoir des procédures pour accommoder les personnes handicapées qui doivent être détenues ou arrêtées.
- Se pencher sur la nécessité d'avoir des véhicules accessibles en fauteuil roulant au sein de la flotte du Service.
- Créer une procédure d'accès aux places de stationnement accessibles pour les locaux du Service.

Conclusion

Le Service est déterminé à créer un environnement sans obstacle pour l'ensemble des parlementaires, des employé-e-s et des visiteur-euse-s. Il est impératif de solliciter les personnes handicapées et les expert-e-s afin d'avoir une meilleure compréhension des obstacles présents dans notre environnement de travail qui entravent la pleine participation des personnes handicapées. Faire de ses espaces des espaces inclusifs, et offrir des programmes et des services accessibles, constitue une priorité pour le Service et un élément essentiel de notre plan stratégique.

Le présent plan se veut un document évolutif qui sera mis à jour chaque année en consultation avec les personnes handicapées.

Annexe A : Consultations

Le Service a consulté ses employé-e-s concernant l'accessibilité à l'aide de différentes méthodes.

Questionnaire en ligne

Un questionnaire en ligne a été envoyé à l'ensemble des employé-e-s (plus de 600), qui ont eu près de quatre semaines pour y répondre. Voici quelques-unes des questions :

- Auto-identification
- Veuillez décrire les obstacles que vous avez rencontrés ou observés dans les locaux du Service de protection parlementaire ou dans la Cité parlementaire.
- Avez-vous des propositions pour éliminer les obstacles que vous avez repérés? Quelle devrait être la priorité?
- Que faisons-nous de bien en matière d'accessibilité?
- Pouvons-nous communiquer avec vous pour d'autres consultations sur l'accessibilité?

Au total, 17 employé-e-s ont répondu au sondage; aucun-e des répondant-e-s ne s'est identifié-e comme étant une personne handicapée. Bien que le nombre de répondant-e-s ait été moins élevé que ce que nous espérions, il s'agira d'un point de référence pour les consultations futures. Voici le verbatim des réponses dans la langue dans laquelle elles ont été fournies :

- *Nos salles de repos a certains édifice sont trop petits.*
- *Communications are very text heavy.*
- *Many operational roles are focused on physical requirements.*
- *Access to meeting rooms is not always accessible.*
- *No barriers to my experience.*
- *Pour une personne ayant une déficience visuelle, on a besoin de logiciels de conversion en braille et de clavier en braille.*
- *Aucun pour l'instant.*
- *Slow mechanical doors and or broken mechanism.*
- *High front desk not accessible.*
- *None, HoC, Senate and PPS seem to be very concerned with accessibility and I can't think of anywhere on the precinct that cannot be accessed with a wheelchair.*
- *Plusieurs acces au toilettes dans les vieux edifice sont extremement non amical pour les gens en chaise roulante spcialement dans les galleries.*

Séances de consultation virtuelles et en personne

Le Service a offert de tenir des séances individuelles ou en petits groupes. Il n'a reçu aucune demande.

Discussions informelles sur l'accessibilité

Le Service organise des discussions informelles ou virtuelles offertes à l'ensemble des employé-e-s depuis un certain temps. C'est l'occasion pour les employé-e-s de tous les niveaux de rencontrer des collègues, de partager leurs expériences et de tisser des liens avec d'autres employé-e-s du Service. À l'automne 2022, l'une de ces séances a porté sur l'accessibilité. Six employé-e-s provenant de différents secteurs y ont participé. Voici un résumé des discussions :

- Au fil des ans, le Service a servi des parlementaires et des visiteur-euse-s ayant toutes sortes de handicaps.
- Des services ont été offerts aux personnes handicapées au cas par cas.
- Personne n'est au courant de plaintes liées aux services offerts aux personnes handicapées.
- Bien qu'aucune de nos procédures n'indique précisément comment servir les personnes handicapées, le Service a par le passé utilisé une approche fondée sur le bon sens.