

# Plan d'accessibilité 2022-2025

Bureau du secrétaire du gouverneur général



Cette publication présente le Plan d'accessibilité 2022-2025 du Bureau du secrétaire du gouverneur général

Also available in English under the title: Accessibility Plan 2022-2025 – Office of the Secretary to the Governor General.

Pour obtenir plus de renseignements, veuillez communiquer avec :

Bureau du secrétaire du gouverneur général  
1, promenade Sussex  
Ottawa (Ontario) K1A 0A1  
[www.gg.ca](http://www.gg.ca)

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le Bureau du secrétaire du gouverneur général (2022)

Numéro de catalogue SO4-3F-PDF

ISSN 2817-1349

## Table des matières

Renseignements généraux .....	3
Consultations .....	3
Emploi .....	4
Environnement bâti .....	5
Technologies de l'information et des communications .....	7
Communications*, autres que les technologies de l'information et des communications.....	7
Acquisition de biens, de services et d'installations .....	8
Conception et la prestation de programmes et de services .....	10

## Renseignements généraux

### Supports de remplacement

Le Bureau du secrétaire du gouverneur général (BSGG) est heureux de présenter son plan sur l'accessibilité pour la période allant de 2022 à 2025. Si vous avez besoin de le consulter sur un support de remplacement, veuillez en faire la demande par la poste, par courriel ou par téléphone, en utilisant les informations énoncées sous la rubrique « Informations sur la personne-ressource » (voir ci-dessous). Le BSGG s'efforcera de répondre le plus tôt possible aux demandes afin de rendre le plan accessible sur l'un des supports suivants : format papier, en gros caractères, en braille, format audio ou électronique compatible avec les technologies d'adaptation visant à aider les personnes handicapées.

### Processus de rétroaction

Le BSGG a désigné le Chef des ressources humaines comme personne chargée de recevoir la rétroaction concernant son plan sur l'accessibilité, la mise en œuvre du plan et les obstacles que peuvent rencontrer toutes les personnes qui interagissent avec le BSGG d'une manière ou d'une autre. Ces personnes peuvent soumettre leur rétroaction par la poste, par courriel ou par téléphone en utilisant les informations énoncées sous la rubrique « Informations sur la personne-ressource » (voir ci-dessous). La rétroaction soumise de manière anonyme est bienvenue; toutefois, un accusé de réception peut être uniquement envoyé si la rétroaction est accompagnée des informations sur la personne qui l'a soumise.

### Informations sur la personne-ressource

À l'attention de : Chef des ressources humaines, BSGG

Numéro de téléphone : 343-576-7483

Numéro sans frais ATS : 1-800-465-6890

Adresse postale : 1, promenade Sussex  
Ottawa (Ontario) K1A 0A1

Adresse courriel : [accessibility-accessibilite@gg.ca](mailto:accessibility-accessibilite@gg.ca)

## Consultations

Conformément au principe « rien sur nous, sans nous », le BSGG a consulté ses employés en les invitant à répondre à un sondage anonyme en ligne au sujet des stratégies d'atténuation proposées pour chacun des domaines prioritaires énoncés dans le plan. Pour préparer les futures versions du plan et des rapports d'étapes, le BSGG s'efforcera d'obtenir des commentaires plus complets de la part du public et des groupes de personnes handicapées, et il consultera ceux-ci lors de chacune des grandes étapes de l'élaboration des rapports ou du plan.

### Sondage auprès des employés

Près du tiers des employés du BSGG qui travaillent à Rideau Hall et à la Résidence du gouverneur général à la Citadelle de Québec ont répondu au sondage. Dix-neuf pour cent d'entre eux ont répondu qu'ils vivent avec un handicap.

En plus d'avoir demandé aux répondants dans quelle mesure ils considéraient que les stratégies d'atténuation proposées pour chacun des six domaines prioritaires allaient renforcer l'accessibilité, on leur a demandé s'ils avaient des recommandations à formuler concernant des mesures additionnelles que le BSGG devrait prendre. Ces recommandations ont été examinées par la haute direction, et le contenu du plan a été revu là où ce fut nécessaire pour bien tenir compte des considérations soulevées.

Les commentaires recueillis au sujet des stratégies d'atténuation proposées pour chacun des domaines prioritaires ont été en grande partie positifs. En effet, les réponses « Dans une très grande mesure » et « Dans une grande mesure » ont représenté respectivement de 47,9 % à 64,6 % des réponses. Les deux domaines où des obstacles ont été le plus souvent rencontrés ont été l'environnement bâti et l'emploi. Bien que les commentaires sur les stratégies d'atténuation aient été en grande partie positifs, le BSGG est conscient du fait qu'ils représentent uniquement les opinions d'une portion de l'une de ses parties prenantes : ses employés. À l'avenir, le BSGG mènera des consultations auprès d'autres groupes de parties prenantes qui visitent Rideau Hall et la Citadelle.

## Emploi

### Contexte actuel

Comme le BSGG fait partie de l'administration publique centrale, il mène les activités relatives à ses ressources humaines en fonction des lois, règlements, politiques, directives et lignes directrices qui concernent les organismes centraux, incluant la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP), la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (LEE) et la *Loi sur les langues officielles* (LLO). Le gouvernement du Canada dans son ensemble a commencé à revoir ce cadre général qui établira le modèle de référence duquel le BSGG s'inspirera pour créer, dès l'étape de la conception, un lieu de travail et un environnement de travail accessibles.

Le cycle de vie des employés comporte cinq grandes phases durant lesquelles on doit recenser des obstacles, puis atténuer ou éliminer ceux-ci pour veiller à ce que le BSGG en soit exempt : le recrutement, l'entrée en fonction, le perfectionnement professionnel, le maintien en poste et la transition. Au fur et à mesure que le BSGG travaillera à devenir une organisation exempte d'obstacle, il lui sera essentiel de communiquer avec les employés actuels et futurs ainsi qu'avec les employés potentiels afin d'établir une orientation et cibler les efforts dans chacune de ces cinq phases.

La Direction des ressources humaines (DRH) du BSGG formule des recommandations destinées à la direction au moyen de statistiques démographiques sur la main-d'œuvre, notamment les taux de représentation, pour veiller à ce que l'effectif soit représentatif du Canada d'aujourd'hui de demain. Cela étant dit, l'inclusivité va au-delà des chiffres. Le BSGG s'emploie activement à transformer le lieu de travail pour créer une culture dans laquelle la diversité des expériences, des points de vue, des origines, etc. est non seulement valorisée, mais est recherchée et est une force permettant de faire avancer toutes les facettes du BSGG.

De plus, puisque le BSGG est un petit ministère, son équipe responsable de la rémunération et des avantages sociaux peut fournir des services personnalisés aux employés. Un conseiller en rémunération peut rencontrer les employés en situation de handicap pour examiner et expliquer leur régime de rémunération et d'avantages, au besoin, et pour leur donner des conseils et des directives en cas de changements importants dans leur vie. Au fur et à mesure que les employés effectuent des transitions vers de nouveaux rôles ou d'autres ministères fédéraux ou prennent leur retraite, la DRH et ses gestionnaires continuent de les aider.

## Domaines prioritaires et actions prévues

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d'atténuation</i>
Des préjugés ou des obstacles systémiques empêchent les personnes handicapées d'entrer au service de la fonction publique et de changer de poste au sein de celle-ci.	Établir un partenariat avec la Commission de la fonction publique pour mener une évaluation et déterminer si les évaluations relatives à l'embauche ou l'utilisation de celles-ci engendrent des préjugés ou des obstacles qui désavantagent les personnes handicapées.
Absence de partenariats avec des organisations externes qui aident les personnes handicapées à trouver des opportunités de carrière.	Au sein de la Direction des ressources humaines, créer une fonction de prise de contact ciblée chargée d'établir des partenariats avec des universités, des collèges, des communautés, etc. pour recruter des personnes handicapées.
Manque d'occasions d'apprentissage adaptées aux besoins des personnes handicapées.	Créer des occasions de mentorat, de parrainage et d'apprentissage permettant de soutenir les personnes handicapées et de favoriser leur perfectionnement professionnel et leur avancement au sein de la fonction publique.
Manque de formation et de soutien offerts à la direction pour l'aider à appliquer l'obligation de prendre des mesures d'adaptation.	Élargir le mandat de l'équipe de la santé et sécurité au travail pour pouvoir ajouter une fonction relative aux mesures d'adaptation afin d'offrir de la formation et du soutien à la direction, en mettant l'accent sur l'importance de l'empathie, de l'écoute active et de la flexibilité.
Peu d'occasions pour les employés de formuler de la rétroaction afin d'influer sur les stratégies et les initiatives liées aux ressources humaines.	Ajouter une section sur l'accessibilité dans tous les sondages trimestriels menés auprès des employés, qui porterait sur des sujets liés aux ressources humaines.

## Environnement bâti

### Contexte actuel

Le BSGG exerce ses activités dans le cadre d'un portefeuille exceptionnel d'édifices situés à Ottawa et à Québec. Bon nombre de ces édifices sont qualifiés de sites du patrimoine et ont une importance nationale. Bien que le BSGG les occupe depuis très longtemps, il ne les possède pas. Par conséquent, le BSGG travaille en étroite collaboration avec les propriétaires, soit la Commission de la capitale nationale (CCN) et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), pour veiller à ce qu'ils aient les capacités nécessaires pour soutenir les employés du BSGG, mener les activités du Bureau et offrir les services au public.

La majorité des activités du Ministère se déroulent à Ottawa, à Rideau Hall, la résidence officielle de la gouverneure générale du Canada. La partie principale de la résidence a été construite en 1838. Un certain nombre d'agrandissements ont eu lieu depuis, et la construction du dernier bâtiment s'est terminée en 2004. Rideau Hall et les bâtiments situés sur son domaine servent de lieux de travail pour des fonctionnaires fédéraux, de lieux publics où se déroulent des cérémonies et des événements officiels et d'espaces de vie pour la gouverneure générale et sa famille. Le domaine de Rideau Hall est une destination touristique où les Canadiennes et les Canadiens peuvent acquérir des connaissances sur la gouverneure générale et prendre part à différentes activités tout au long de l'année. De plus, la

Chancellerie des distinctions honorifiques, qui comprend l’Autorité héraldique, occupe des locaux à bureaux au 373, promenade Sussex, à Ottawa.

La deuxième résidence officielle de la gouverneure générale est située dans la ville de Québec, à l’intérieur de l’enceinte fortifiée de la Citadelle de Québec. Construite en 1831, elle a été la résidence officielle des gouverneurs généraux depuis 1872. La construction des parties les plus récentes de la résidence a été achevée en 1984, afin de remplacer les salles de cérémonies qui avaient été détruites lors d’un incendie. Tout comme Rideau Hall, la résidence à la Citadelle est un lieu de travail fédéral, un lieu où se tiennent des événements, et une destination touristique. La résidence elle-même est la propriété de SPAC, mais elle se trouve à l’intérieur d’une base militaire en activité, qui abrite le Royal 22<sup>e</sup> Régiment. Par conséquent, le BSGG travaille en partenariat étroit avec le Régiment afin d’accompagner les visiteurs et les employés qui accèdent à la résidence.

#### Domaines prioritaires et actions prévues

Compte tenu de l’âge des édifices, l’accessibilité est un facteur qui n’a pas été pris en considération lors de leur construction. Bien que certaines mesures d’amélioration de l’accessibilité aient été prises au fil des ans, il reste beaucoup à faire pour que l’ensemble des Canadiennes et des Canadiens, et notamment les employés fédéraux, les invités et les visiteurs, puissent accéder pleinement à l’ensemble de l’environnement bâti du BSGG.

À l’avenir, le BSGG continuera de coopérer et de travailler en étroite collaboration avec ses partenaires qui travaillent sur les différents lieux de travail, soit la CCN, SPAC, la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et le Royal 22<sup>e</sup> Régiment, afin d’évaluer l’accessibilité des espaces réservés aux employés et des espaces privés et publics pour créer des environnements plus inclusifs pour les employés, les invités et les visiteurs. Pour ce faire, il faudra continuer d’évaluer l’accessibilité des espaces existants conformément aux directives et aux pratiques exemplaires établies, et faire en sorte que les futures modifications et rénovations soient conçues en vue d’être inclusives.

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d’atténuation</i>
Ce ne sont pas tous les invités et les employés qui peuvent accéder aux espaces réservés au public et à ceux réservés aux employés.	En consultation avec des personnes handicapées, procéder à un examen des espaces et recenser ceux qui doivent être améliorés.
	En partenariat avec la CCN, établir l’ordre des priorités des améliorations recommandées dans l’évaluation de l’accessibilité universelle à Rideau Hall et mettre en œuvre ces améliorations en se concentrant sur les endroits les plus importants afin de bien répondre aux besoins des employés et des visiteurs en matière d’accessibilité.
	En partenariat avec SPAC, recenser les améliorations de l’accessibilité à la Citadelle et au 373, promenade Sussex, en établir l’ordre prioritaire et les mettre en œuvre, au besoin, et veiller à ce que les futurs aménagements soient conçus par défaut, pour être inclusifs.

## Technologies de l'information et des communications

### Contexte actuel

Au fur et à mesure que ses processus deviennent de plus en plus numériques, le BSGG renforcera ses capacités et ses moyens de tenir compte d'entrée de jeu de l'accessibilité afin que les produits, les services et les contenus liés aux technologies de l'information et des communications soient accessibles à tous.

### Domaines prioritaires et actions prévues

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d'atténuation</i>
Ce ne sont pas tous les utilisateurs qui peuvent utiliser les systèmes et les logiciels, car ceux-ci ne répondent pas aux normes d'accessibilité modernes.	Veiller à ce que les nouveaux systèmes, notamment le matériel informatique et les logiciels élaborés à l'interne ou achetés à l'externe, répondent aux normes d'accessibilité modernes et soient « accessibles par défaut ».
	Les problèmes d'accessibilité des systèmes en place seront réglés lorsque ces systèmes seront entretenus ou seront conçus de nouveau, en plus de l'être quand un tel problème sera signalé par un employé ou un membre du public.
Les employés ne comprennent pas les considérations liées à l'accessibilité et ne connaissent pas les mesures d'adaptation existantes.	Élaborer des séances de formation et de sensibilisation destinées aux employés du BSGG et portant sur le Programme d'accessibilité, d'adaptation et de technologie informatique adaptée (AATIA).
	Établir des directives relatives à la publication de documents et d'outils accessibles dans l'intranet et l'internet (p. ex. préciser si les employés doivent rendre une version PDF accessible si une version HTML est également offerte).

### Communications\*, autres que les technologies de l'information et des communications

\*Les communications comprennent l'utilisation de l'American Sign Language, de la langue des signes du Québec et des langues des signes autochtones.

### Contexte actuel

Le BSGG est responsable de toutes les communications destinées au grand public qui concernent la gouverneure générale du Canada et il lui incombe de veiller à ce que l'ensemble des initiatives, des produits et des services liés aux communications respectent les normes les plus élevées d'accessibilité et d'inclusion, conformément à la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et à la [Norme du Conseil du Trésor sur l'accessibilité des sites Web](#). Le Bureau continuera d'utiliser les plateformes et les outils de communication destinés au public suivants pour communiquer avec divers auditoires et contribuer à accroître la sensibilisation à l'accessibilité dans ses communications publiques :

- Un site Web destiné au grand public comportant du contenu conforme à la Norme du Conseil du Trésor sur l'accessibilité des sites Web. Le contenu est publié en format HTML, et des supports de remplacement sont disponibles sur demande, notamment des versions en texte brut, des copies papier, des versions audio et d'autres options.

- Plusieurs comptes de médias sociaux, autant pour la gouverneure générale que pour ses résidences officielles. Pour publier du contenu associé à ces comptes, on a entre autres recours à des éléments visuels inclusifs, à du texte de remplacement pour tous les éléments visuels et à du langage exempt d’obstacles dans les deux langues officielles.
- Des produits promotionnels et imprimés, notamment des brochures, des affiches, des articles de papeterie, des panneaux, etc. qui tiennent compte des pratiques exemplaires relatives à l’accessibilité et qui sont accessibles sur de multiples supports, sur demande.
- Des produits numériques, comme des photos, des vidéos et des infographies qui tiennent compte des exigences relatives à l’accessibilité, qui sont toujours accompagnés de texte de remplacement et de légendes, et pour lesquels d’autres pratiques exemplaires liées à l’accessibilité sont utilisées pour améliorer l’expérience des utilisateurs.

#### Domaines prioritaires et actions prévues

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d’atténuation</i>
Manque de connaissances, d’expérience et d’expertise pour élaborer l’éventail complet des produits de communication accessibles.	Offrir de la formation aux employés et aux gestionnaires au sujet des meilleures pratiques relatives aux communications accessibles, et intégrer ces enseignements dans toutes les communications du BSGG destinées au grand public.
L’information publique, notamment celle que l’on retrouve sur le site Web et les plateformes numériques du BSGG n’est pas toujours accessible à tous les utilisateurs.	Déterminer les principales informations et les contenus fréquemment consultés qui ont besoin d’être adaptés et améliorés afin d’en accroître l’accessibilité.  Utiliser du langage clair dans tous les produits internes et externes.  Obtenir des conseils éclairés et du soutien technique externes pour améliorer l’accessibilité du site Web du BSGG.
Les éléments visuels et les informations publiés sur les plateformes numériques ne sont peut-être pas pleinement inclusifs ou représentatifs de la communauté des personnes handicapées.	Intégrer du langage axé sur les capacités dans toutes les communications.  Au moyen des produits de communication du BSGG, trouver des chefs de file au sein de la communauté de l’accessibilité et les appuyer.  Intégrer des éléments visuels inclusifs dans les produits de communication.

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

##### Contexte actuel

L’approvisionnement est un partenaire essentiel pour permettre au BSGG d’atteindre ses objectifs en matière d’accessibilité. En effet, l’équipe Gestion du matériel et approvisionnement est déterminée à faire en sorte que ses acquisitions soient exemptes d’obstacles pour le plus grand nombre d’utilisateurs finaux possible.

Par conséquent, le BSGG veillera, lorsque ce sera approprié, à inclure des critères d'accessibilité lorsqu'il précisera les exigences relatives aux produits et aux services, et il s'assurera que les fonctions d'accessibilité sont incluses dans les produits livrables. Il s'assurera également qu'une justification claire soit consignée s'il détermine qu'il n'est pas approprié d'inclure les critères d'accessibilité dans le cadre des spécifications de produit, ou qu'il n'est pas possible d'obtenir des biens ou des services qui sont conformes.

À l'instar des organismes centraux, le BSGG actualisera ses procédures internes d'approvisionnement et élaborera de nouvelles directives concernant l'approvisionnement accessible.

#### Domaines prioritaires et actions prévues

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d'atténuation</i>
Manque de connaissances, d'expérience et d'expertise pour élaborer des critères d'évaluation de l'accessibilité et pour veiller à ce que les produits livrables comportent des fonctions d'accessibilité.	Le BSGG tiendra compte des critères d'accessibilité lorsqu'il précisera les exigences relatives aux produits et aux services, et il s'assurera que les fonctions d'accessibilité soient incluses dans les produits livrables. Pour ce faire, il consultera le Centre de ressources en approvisionnement accessible (CRAA) et SPAC, au besoin.
Connaissances limitées des concepts relatifs à l'approvisionnement accessible.	<p>Les agents d'approvisionnement recevront une formation au sujet des incidences de la <u><a href="#">Loi canadienne sur l'accessibilité</a></u> sur les approvisionnements, ainsi qu'au sujet de l'importance de l'approvisionnement accessible, grâce à des vidéos réalisées par SPAC et l'École de la fonction publique du Canada. Les employés actuels devront avoir visionné les vidéos suivantes d'ici la 31 mars 2023, tandis que les nouveaux membres de l'équipe Gestion du matériel et approvisionnement du BSGG devront les avoir visionnées au plus tard trois mois après leur embauche.</p> <p>a) Deux courtes vidéos fournies par SPAC :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u><a href="#">La Loi canadienne sur l'accessibilité et les approvisionnements gouvernementaux</a></u> ;</li> <li>• <u><a href="#">Que signifie tenir compte de l'accessibilité dans les approvisionnements du gouvernement</a></u></li> </ul> <p>b) École de la fonction publique du Canada <u><a href="#">Vidéo : Microsérie d'apprentissage Pleins feux sur l'ACCÈSsibilité : Approvisionnement</a></u></p>
	Dans le cadre de son cadre d'approvisionnement, l'équipe Gestion du matériel et approvisionnement élaborera une séance de formation et de sensibilisation au sujet de l'approvisionnement, qu'elle offrira à des clients, notamment aux chargés de projets et aux responsables techniques.

## Conception et prestation de programmes et de services

### Contexte actuel

Les programmes et les services du BSGG permettent à la gouverneure générale de s'acquitter de son rôle et de ses responsabilités constitutionnelles, cérémoniales et d'État. Ces responsabilités comprennent plus particulièrement le programme de la gouverneure générale et les nombreuses activités auxquelles elle participe en compagnie de Canadiennes et de Canadiens et au nom de ceux-ci, dans des communautés réparties d'un bout à l'autre du pays ainsi qu'à l'étranger, et les activités auxquelles elle participe avec les Forces armées canadiennes en sa qualité de commandante en chef du Canada. Ces activités permettent d'honorer des réalisations exceptionnelles accomplies par la population canadienne et de renforcer l'identité, l'unité et la fierté nationales.

Bon nombre de ces activités ont lieu aux domaines de Rideau Hall et de la Citadelle de Québec, où se trouvent les résidences officielles de la gouverneure générale. Des Canadiennes et des Canadiens d'un bout à l'autre du pays sont régulièrement invités à prendre part à des cérémonies visant à honorer des contributions extraordinaires apportées par des citoyens pour améliorer le monde, à assister à des événements d'États comme des remaniements ministériels et des présentations de lettres de créance de nouveaux ambassadeurs au Canada, ou à participer à des événements visant à marquer des moments importants de l'histoire canadienne, comme l'ouverture et la clôture de la Commission de vérité et de réconciliation.

Le BSGG permet également au grand public et aux enfants d'âge scolaire d'accéder aux sites des deux résidences officielles pour prendre part à divers programmes. Ainsi, tout au long de l'année, les visiteurs sont invités à découvrir l'histoire des résidences ainsi que les rôles et le travail de la gouverneure générale dans le cadre de visites guidées des résidences, de diverses activités organisées sur le domaine de Rideau Hall et de programmes éducatifs novateurs.

La Chancellerie des distinctions honorifiques, qui fait partie du BSGG, rend hommage à des Canadiennes et à des Canadiens en leur décernant des médailles, des prix, des décorations et des emblèmes héraldiques. Elle met en lumière nos réussites et les héros méconnus de nos communautés. Elle administre tous les aspects du Régime canadien de distinctions honorifiques ainsi que plusieurs Prix du Gouverneur général. La Chancellerie chapeaute également l'Autorité héraldique du Canada, qui est dirigée par la gouverneure générale et crée et enregistre des armoiries, des drapeaux et des insignes pour des citoyens, des sociétés et des institutions du Canada.

Le cycle de vie des mises en candidature et des demandes se compose de sept grandes phases dans lesquelles de possibles obstacles doivent être recensés, puis atténués ou supprimés pour veiller à ce que le processus soit exempt d'obstacles. Ces phases sont : la sensibilisation et la mobilisation; le processus de soumission des demandes, les recherches, l'analyse et l'évaluation, le processus décisionnel, les communications avec les récipiendaires, et la présentation. Un processus similaire existe pour les demandes d'emblèmes héraldiques.

Au fur et à mesure que la Chancellerie travaillera à devenir une organisation exempte d'obstacles, il lui sera essentiel de communiquer avec les personnes qui soumettent, soumettront ou pourraient soumettre une candidature ainsi qu'avec les demandeurs et les bénéficiaires afin d'établir une orientation claire et de cibler les efforts dans chacune de ces phases.

Les mises en candidatures, les demandes et la correspondance qui concernent les distinctions honorifiques sont soumises principalement en format électronique (il est encore possible de les

soumettre sur support papier). La communication avec les récipiendaires se fait également surtout par voie électronique; toutefois, la remise de chaque distinction honorifique comprend des interactions verbales et écrites et la remise de documents imprimés.

Les distinctions honorifiques canadiennes sont encadrées par des règlements, des politiques et des directives.

*Nota* : La responsabilité de nombreuses médailles de service militaire a été déléguée au ministère de la Défense nationale.

#### Domaines prioritaires et actions prévues

Le Bureau veille à ce que des plans soient mis en œuvre dans une optique prévoyante pour aider les visiteurs et les invités dont la mobilité est réduite, et il offre d'autres types de mesures d'adaptation, comme des services d'interprétation en langage des signes, sur demande. À l'avenir, le BSGG étudiera des façons d'intégrer l'accessibilité dans les services qu'il offre au public pour que les personnes de toutes capacités puissent bénéficier de mesures d'adaptation et prendre part aux programmes offerts à Rideau Hall et à la Citadelle, recevoir les services offerts par ces institutions et participer aux événements qu'elles organisent. Les plans visant à éliminer certains obstacles physiques dans les deux sites du BSGG sont énoncés dans la section de la présente stratégie qui porte sur l'environnement bâti. Par conséquent, les engagements ci-dessous visent à améliorer les services qui concernent les incapacités non physiques, dont la diversité neurologique et d'autres types d'incapacités invisibles.

<i>Obstacle identifié</i>	<i>Stratégie d'atténuation</i>
Ce ne sont pas tous les visiteurs et les invités qui peuvent participer pleinement aux programmes, aux services et aux événements de Rideau Hall et de la Citadelle.	Actualiser le site Web et les communications envoyées directement aux visiteurs et aux invités pour les encourager à divulguer, dans une optique prévoyante, tout problème d'accessibilité avant de visiter Rideau Hall ou la Citadelle, pour que des mesures d'adaptation puissent être mises en place.
	De manière continue, rechercher et documenter les commentaires des visiteurs et des invités sur les mesures d'accessibilité mises en place lors de leur visite afin de garantir une amélioration constante.
	Retenir les services de spécialistes externes afin d'évaluer les lacunes concernant l'accessibilité des services et des programmes offerts au public à Rideau Hall et à la Citadelle, et élaborer et mettre en œuvre des solutions pour les combler.
	Créer un « scénario social », une description étape par étape de ce à quoi s'attendre lors d'une visite à Rideau Hall ou à la Citadelle.
	Veiller à ce que des services soient offerts pour les personnes handicapées lors des événements et des activités sur place.
Accessibilité des portails des mises en candidature et des demandes en ligne destinés à être utilisés par le public.	Entreprendre un processus visant à recenser les obstacles et les préjugés, et à déceler les améliorations potentielles.