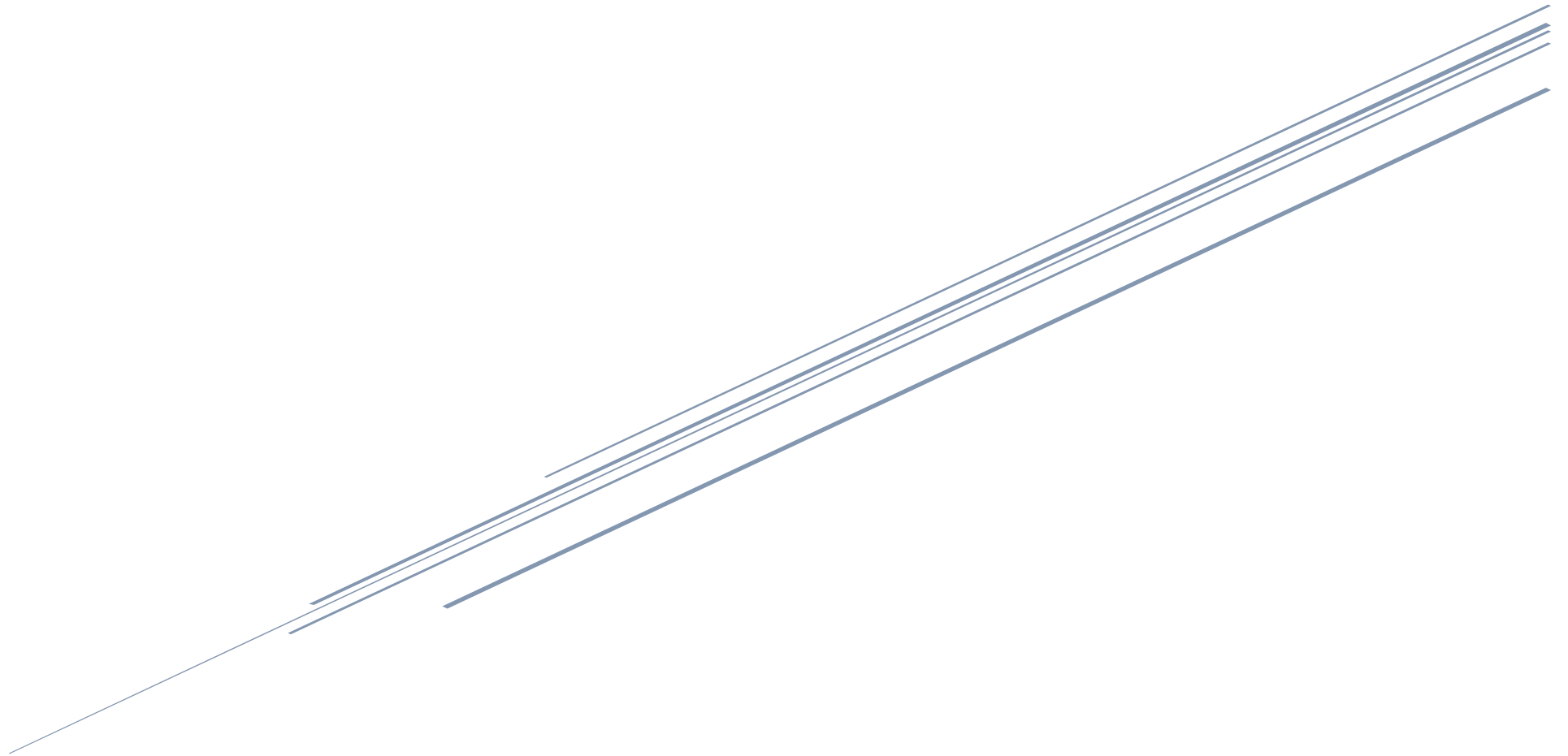


# Rapport d'étape 2023 sur l'accessibilité

Bureau du secrétaire du gouverneur général



## Table des matières

|   |   |
|---|---|
| Renseignements généraux .....   | 2 |
| Commentaires.....   | 2 |
| Consultations .....   | 3 |
| Emploi.....   | 3 |
| Environnement bâti.....   | 5 |
| Technologies de l'information et de la communication.....                                 | 5 |
| Communications*, autres que les technologies de l'information et des communications ..... | 6 |
| Acquisition de biens, de services et d'installations.....                                 | 6 |
| Conception et prestation de programmes et de services .....                               | 7 |
| Transport .....   | 8 |
| Conclusion .....  | 8 |

## Renseignements généraux

### Support de remplacement

Le Bureau du secrétaire du gouverneur général (BSGG) est heureux de présenter le premier rapport d'étape dans le cadre du Plan sur l'accessibilité 2022-2025. 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.

### Processus de rétroaction

Le BSGG a désigné le chef des ressources humaines comme personne chargée de recevoir la rétroaction concernant son plan d'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). Nous acceptons aussi les commentaires présentés de manière anonyme. Sachez toutefois que ceux-ci ne pourront faire l'objet d'un accusé de réception.

### 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)

## Commentaires

Le BSGG n'a reçu aucun commentaire par les modes de communication désignés concernant son Plan sur l'accessibilité 2022-2025, la mise en œuvre du plan ou les obstacles rencontrés par les personnes qui interagissent avec le ministère. Le BSGG n'a reçu qu'un (1) commentaire d'une partie prenante externe concernant certaines images qui figuraient dans le premier Plan sur l'accessibilité présenté le 31 décembre 2022, mais aucun commentaire sur le contenu du plan. Aucun commentaire non officiel n'a été présenté à la direction de l'organisation, dans le cadre de conversations avec les employés, les visiteurs ou les parties prenantes externes. Par conséquent, l'organisation ne s'appuiera que sur les consultations menées, comme il est indiqué dans la section suivante, pour orienter l'amélioration et l'avancement de ses efforts visant à rendre le BSGG pleinement accessible.

## 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 premier Plan sur l'accessibilité. Pour le premier rapport d'étape, un nouveau sondage a été conçu pour savoir si les employés sont satisfaits des progrès réalisés par l'organisation à ce jour et pour obtenir de nouveaux commentaires de la part de tous les employés, en situation de handicap ou non. Alors que le sondage de l'année dernière s'adressait uniquement aux employés du BSGG, comme les employés de la Commission de la capitale nationale (CCN), de la Gendarmerie royale du Canada (GRC) et les commissionnaires considèrent tous Rideau Hall comme leur lieu de travail, nous avons demandé à ces personnes de nous faire part de leurs commentaires sur l'environnement bâti.

### Sondage auprès des employés

Cette année, le sondage sur l'accessibilité du BSGG s'est concentré sur la satisfaction à l'égard des progrès réalisés à ce jour pour chaque stratégie d'atténuation décrite dans le rapport sur l'accessibilité 2022-2025. Malheureusement, la participation au sondage annuel a été incroyablement faible, avec seulement 23 participants ayant répondu au sondage. Ceci vraisemblablement attribuable à la lassitude suscitée par deux autres sondages diffusés avant la publication de l'enquête sur l'accessibilité, ainsi que la courte fenêtre d'une semaine pour répondre au sondage.

En raison du faible taux de participation, peu de tendances ont pu être dégagées des données obtenues tout en protégeant la confidentialité. Le BSGG n'est pas non plus en mesure de déterminer la représentation des personnes handicapées parmi les répondants, la participation des services du BSGG, de la GRC et de la CCN, ni d'approfondir les explications narratives tout en protégeant l'anonymat. Il est évident que le BSGG doit faire participer les personnes handicapées par d'autres moyens tout en leur offrant un espace sûr et confidentiel pour qu'elles puissent donner leur avis en toute franchise.

Tout en gardant à l'esprit que le faible taux de participation peut donner une image inexacte de la satisfaction à l'égard des mesures prises par le BSGG pour identifier, atténuer et éliminer les obstacles, les résultats de l'enquête ont été globalement positifs. La grande majorité des répondants ont indiqué que les progrès réalisés à ce jour et les prochaines étapes prévues pour chaque domaine d'intervention contribueront à améliorer l'expérience des personnes handicapées et à la rendre sans obstacle. Ceci étant dit, une insatisfaction faible mais notable a été observée dans trois domaines : Les communications ; l'acquisition de biens, de services et d'installations ; et la conception et la prestation de programmes et de services. Plus précisément, 9,1 % des personnes interrogées se sont déclarées insatisfaites du projet du BSGG de participer à un comité interministériel sur l'accessibilité et d'offrir une formation aux employés des services créatifs et de l'équipe Web afin d'améliorer l'accessibilité des documents visuels. La même proportion de répondants a également exprimé son mécontentement à l'égard de l'intention de la direction de la gestion du matériel et des achats de mettre en place une formation de sensibilisation à l'accessibilité pour les clients d'ici mars 2025. Étant donné que les commentaires narratifs n'ont pas pu être partagés pour approfondir l'analyse en raison du faible taux de participation, le BSGG n'a pas été en mesure d'obtenir plus de détails sur ce qui cause spécifiquement l'insatisfaction et s'il y a un désir de la part de la direction de concentrer ses efforts ailleurs.

Enfin, alors que 100 % des répondants ont indiqué qu'ils estimaient que les progrès réalisés et les prochaines étapes décrites dans le cadre de la conception et de la prestation des programmes et des services contribueront à améliorer l'expérience sans obstacle pour les personnes handicapées, une insatisfaction a été exprimée quant à l'avancement des stratégies axées sur les visiteurs. Avec des taux d'insatisfaction allant de 4,5 % à 9,1 %, il est possible de conclure que les employés estiment que l'expérience des visiteurs doit faire l'objet de discussions et d'une attention plus poussées. La direction fera appel aux employés de tous les niveaux pour solliciter des commentaires et des suggestions supplémentaires sur l'amélioration de l'accessibilité du BSGG pour les visiteurs et les invités.

## Emploi

Comme le BSGG fait partie de l'administration publique centrale, il mène les activités relatives à ses ressources humaines conformément aux lois, règlements, politiques, directives et lignes directrices pertinents, notamment la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (LEFP), la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et la *Loi sur les langues officielles*. À l'heure actuelle, l'ensemble du gouvernement du Canada met à jour ce cadre général qui orientera les travaux du BSGG visant à créer, dès l'étape de la conception, un lieu et un environnement de travail accessibles. Depuis la publication du Plan sur l'accessibilité du BSGG, en décembre 2022, les dernières modifications apportées à la LEFP sont entrées en vigueur, y compris une nouvelle responsabilité obligeant les organisations à accorder la priorité à l'accessibilité au

moment de la création de processus de recrutement en examinant les méthodes d'évaluation afin de détecter les préjugés et les obstacles et en prenant des mesures raisonnables pour les atténuer et, dans la mesure du possible, les éliminer.

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022-2025, le BSGG s'est engagé à recenser, à atténuer et à éliminer les obstacles à l'échelle des cinq (5) principales phases du cycle de vie des employés : le recrutement, l'entrée en fonction, le perfectionnement professionnel, le maintien en poste et la transition. L'entrée et la mobilité des personnes en situation d'handicap dans la fonction publique ont été identifiées comme un obstacle pour lequel une stratégie d'atténuation initiale a été identifiée, consistant à travailler en partenariat avec la Commission de la fonction publique (CFP) sur la mise en œuvre de la modification susmentionnée de la LEFP. Même si le processus de recensement, d'atténuation et d'élimination des obstacles dans les processus de recrutement sera un processus continu et allant de soi, le BSGG a achevé le volet de formation initiale. À la fin du mois de juin, le BSGG a organisé un atelier sur les modifications apportées à la LEFP et sur la manière de mener une évaluation des préjugés et des obstacles. Le BSGG a adopté l'[Outil sur l'atténuation des préjugés et obstacles en matière d'évaluation](#) de la CFP comme principale méthode de consignation de l'évaluation, y compris les modifications apportées et les stratégies d'atténuation. Les conseillers en dotation des Ressources humaines dirigent l'évaluation des préjugés et des obstacles afin d'aider leurs clients à appliquer les connaissances théoriques qu'ils ont acquises dans le cadre de l'atelier de juin. Les conseillers continueront à soutenir leurs clients lorsqu'il s'agira de créer des processus de recrutement sans obstacles, afin de s'assurer qu'ils adoptent l'état d'esprit "accessible dès la conception".

Dans un deuxième temps, le BSGG s'est engagé à éliminer les obstacles au cours de la phase de recrutement du cycle de vie des employés, en créant une fonction de prise de contact ciblée au sein de la Direction des ressources humaines (DRH), chargée d'établir des partenariats avec des universités, des collèges, des communautés, etc. pour recruter des personnes en situation de handicap. Au cours de l'été, la DRH a commencé à communiquer avec les universités de la région de la capitale nationale afin d'obtenir des renseignements sur les possibilités de recrutement pour les étudiants actuels, les futurs diplômés et les diplômés récents qui s'identifient comme appartenant à une ou plusieurs communautés en quête d'équité. Jusqu'à présent, la DRH n'a pas réussi à recenser de programmes ou d'initiatives qui appuient directement les personnes en situation de handicap dans leur perfectionnement professionnel.

En outre, la DRH a communiqué avec la CFP en ce qui concerne la participation au Programme fédéral de stages pour les Canadiens en situation de handicap. Le programme vise à offrir des stages de deux (2) ans au sein de la fonction publique fédérale à 125 personnes en situation de handicap, de 2019 à 2025. Malheureusement, compte tenu de la demande tardive du BSGG, et heureusement, en raison du grand succès du programme, les objectifs de recrutement ont déjà été atteints et il n'y aura plus de recrutement ou d'embauche. Si la CFP envisage d'étendre le programme au-delà de 125 recrues et de 2025, le BSGG présentera sa candidature en tant qu'organisation d'embauche.

Pour les phases de perfectionnement et de maintien en poste du cycle de vie des employés, le BSGG s'est engagé à mettre l'accent sur la formation des cadres à l'obligation de prendre des mesures d'adaptation et à mettre en place des possibilités de mentorat, de parrainage et d'apprentissage qui soutiennent les employés en situation de handicap, leur perfectionnement et leur avancement au sein de la fonction publique. L'été dernier, le BSGG a lancé son premier programme d'apprentissage et présenté la formation obligatoire pour les employés et les personnes ayant des responsabilités de supervision ou de gestion. La DRH intégrera le cours [Gestion de l'incapacité et mieux-être en milieu de travail](#) (INC120) de l'École de la fonction publique du Canada dans une version révisée du plan d'apprentissage, et demandera à tous les gestionnaires de suivre ce cours dans un délai de six (6) mois. En ce qui concerne le perfectionnement des employés, le BSGG a récemment commencé à explorer le programme Mentorat Plus du Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) et est en train de préparer une proposition pour la mise en œuvre de la composante mentorat du programme au BSGG. Il est prévu d'avoir une première cohorte pilote de mentorés au cours du prochain exercice financier.

Dans le cadre des phases de maintien en poste et de transition du cycle de vie des employés, la DRH travaille à la mise en place d'un cadre de gestion de l'incapacité, qui traitera des aménagements, de l'aide au rétablissement et de la prévention. Ce cadre vise à fournir aux gestionnaires les outils et les conseils nécessaires à une prise de décision éclairée, et à les doter des connaissances et des ressources nécessaires pour favoriser le mieux-être des employés. Un processus de consultation auprès des parties prenantes est en cours, selon les principes du Guide de gestion de l'incapacité. Cette initiative vise à faciliter les discussions et à formuler le cadre et la politique ministériels de gestion de l'incapacité, dont la date d'achèvement visée est prévue pour avril 2024.

## Environnement bâti

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 CCN et Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC), pour veiller à ce que les bâtiments puissent accueillir les employés du BSGG, et soutenir les activités du BSGG ainsi que les services offerts au public.

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. Par conséquent, dans son Plan sur l'accessibilité 2022-2025, le BSGG a noté comme obstacle le fait que tous les invités et les employés n'aient pas accès à l'espace public et aux espaces de travail des employés.

Afin d'atténuer et d'éliminer cet obstacle, le BSGG travaille en partenariat avec la CCN pour prioriser et mettre en œuvre les améliorations recommandées dans l'évaluation de l'accessibilité universelle de Rideau Hall, en mettant l'accent sur les zones les plus critiques pour assurer l'accessibilité des employés et des visiteurs. L'un des projets à venir de la CCN consiste à moderniser l'un des bâtiments situés sur le terrain de Rideau Hall, le Pavillon d'entrée. Le BSGG et la CCN ont discuté des futures améliorations en matière de vocation et d'accessibilité dans le cadre de l'étape de planification du projet par la CCN. De plus, les deux organismes ont récemment créé le Groupe de travail sur l'accessibilité de Rideau Hall (GTARH), composé de représentants de la CCN et du BSGG, afin d'offrir un forum de discussion et d'examen des questions liées à l'accessibilité, dans le but d'apporter des améliorations continues à Rideau Hall. Le GTARH est un forum où les deux organisations peuvent, en collaboration, soulever des questions, des possibilités et des priorités, fournir des conseils et des orientations et harmoniser leurs efforts. La première réunion est prévue pour l'hiver 2024.

En partenariat avec SPAC, certaines actions ont également été envisagées comme mesures d'atténuation, notamment de déterminer, de prioriser et de mettre en œuvre les améliorations d'accessibilité à la Citadelle et au 373 Sussex selon les besoins, et de veiller à ce que les rénovations futures soient inclusives dès leur mise en œuvre. Le BSGG et SPAC se réunissent chaque mois pour les deux sites. Aucun problème d'accessibilité précis n'a été relevé pour ces deux sites, mais le BSGG continuera à travailler en collaboration avec SPAC pour que les améliorations qui s'imposent soient apportées, au lieu et en temps opportuns.

## Technologies de l'information et de la communication

Comme ses activités 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. En plus de son site Web public, [www.gg.ca](http://www.gg.ca), le BSGG utilise 23 systèmes internes pour ses activités de soutien au gouverneur général du Canada. Le site Web public fournit aux Canadiennes et aux Canadiens des renseignements à jour sur la gouverneure générale du Canada et une vue d'ensemble des activités récentes et à venir. En outre, le site Web est utilisé pour se renseigner sur le Programme des distinctions honorifiques canadiennes et ses récipiendaires, pour proposer des Canadiennes et des Canadiens en vue d'une reconnaissance, pour demander des vœux d'anniversaire et pour consulter le Registre public des armoiries, drapeaux et insignes du Canada.

Le BSGG s'est engagé à veiller à ce que tous ses systèmes répondent aux normes d'accessibilité modernes. À cette fin, le BSGG a mis en œuvre les stratégies d'atténuation décrites dans son plan d'accessibilité 2022-2025 pour s'assurer que tous les nouveaux systèmes, y compris le matériel et les logiciels développés en interne ou achetés à l'extérieur, répondent aux normes d'accessibilité modernes qui sont "accessibles par défaut". Les systèmes existants qui font l'objet de mises à niveau importantes sont modifiés pour se conformer aux normes d'accessibilité modernes. Le site web du BSGG destiné au public fait l'objet d'une mise à jour technologique. La nouvelle version du site sera conforme à toutes les directives actuelles en matière d'accessibilité. La compatibilité avec les lecteurs d'écran est un exemple d'obstacle qui sera résolu grâce à cette mise à jour. Le site web du BSGG est également utilisé pour publier des informations au format PDF. Le BSGG a mis en œuvre des conseils sur la création de documents sources accessibles afin de garantir leur compatibilité avec la technologie informatique adaptée en créant des modèles. Ainsi, le portail public du BSGG répondra aux besoins d'information de tous les Canadiens. Le BSGG s'est engagé à appliquer ces mêmes stratégies d'atténuation à ses systèmes internes existants afin d'éliminer tout obstacle pour son personnel. Il s'agira d'un processus continu jusqu'à ce que ses 23 systèmes soient entièrement conformes.

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

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

Dans le Plan sur l'accessibilité 2022-2025, le BSGG s'est engagé à veiller à ce que toutes les initiatives, tous les produits et tous les services de communication respectent les normes les plus élevées en matière d'accessibilité et d'inclusion, conformément à la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) et à la [Norme sur l'accessibilité des sites Web du Conseil du Trésor](#).

À cet effet, le BSGG a cerné des obstacles et des domaines d'amélioration, notamment :

- le manque de connaissances, d'expérience et d'expertise pour produire l'éventail complet des produits de communication accessibles;
- 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;
- les éléments visuels et les renseignements publiés sur les plateformes numériques ne sont peut-être pas pleinement inclusifs ou représentatifs de la communauté des personnes en situation de handicap.

Depuis la publication du Plan d'accessibilité, le BSGG a mis en œuvre plusieurs solutions visant à éliminer ces obstacles.

Tous les employés du BSGG doivent suivre le cours *Favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap et la levée des obstacles à l'accessibilité*, qui vise à promouvoir un lieu de travail inclusif grâce à une formation de sensibilisation à la réalité des personnes en situation de handicap qui favorise une meilleure compréhension des différents types d'obstacles auxquels ces personnes sont confrontées chaque jour au travail.

Le BSGG veille à ce que tous les documents de communication publiés sur son site Web et sur ses plateformes numériques, y compris les photos et les vidéos, soient conformes aux exigences en matière d'accessibilité prévues par la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) et la [Politique sur les communications et l'image de marque](#) du gouvernement du Canada. Cela comprend sans s'y limiter : le formatage accessible, le texte de remplacement, les contrastes de couleur, les sous-titres codés et visibles, les sous-titres, les transcriptions, le style et la taille des polices accessibles, la notation chameau (ou *camelCase* : une pratique qui permet aux lecteurs d'écran de distinguer les termes et les mots-clés, et qui est mieux adaptée pour les personnes à faible niveau de littératie) et les espaces blancs. Une plus grande vigilance est apportée à l'inclusion des éléments visuels et du contenu sur les plateformes numériques, avec une attention particulière sur le contenu qui favorise la sensibilisation à la santé mentale et aux handicaps connexes, et sur le contenu qui peut contribuer à réduire la stigmatisation des handicaps visibles et non apparents.

Le BSGG s'engage à fournir des services et des renseignements accessibles à tous les Canadiens et Canadiennes, et continuera à trouver des solutions visant à éliminer les obstacles afin que toute la population canadienne puisse contribuer aux produits et aux activités de communications soutenues par le BSGG, et s'y reconnaître.

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

Dans son Plan sur l'accessibilité 2022-2025, le BSGG s'est engagé à faire en sorte que ses acquisitions soient exemptes d'obstacles pour le plus grand nombre d'utilisateurs finaux possible. Par conséquent, les documents d'approvisionnement du BSGG, comme les demandes de propositions (DP) et les contrats qui en découlent, ont été examinés et ajustés pour se conformer aux orientations visant à [rendre les documents plus accessibles](#) publiées par Emploi et Développement social Canada. En outre, les agents d'approvisionnement s'efforcent d'intégrer des facteurs relatifs à l'accessibilité dans le cadre de la définition des besoins en biens et services et de faire en sorte que les produits livrés intègrent des caractéristiques d'accessibilité, le cas échéant. De plus, les dossiers d'approvisionnement contiennent des justifications claires si on détermine que les facteurs d'accessibilité ne sont pas adaptés aux spécifications des produits, ou s'il n'est pas possible d'obtenir des biens et des services conformes.

Le 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 a été recensé comme un obstacle. C'est pourquoi l'équipe chargée de la gestion du matériel et de l'approvisionnement demandera aux agents d'approvisionnement de suivre une formation au sujet des incidences de la [Loi canadienne sur l'accessibilité](#) sur les approvisionnements, ainsi qu'au sujet de l'importance de l'approvisionnement accessible. À ce jour, tous les membres de l'équipe chargée de la gestion du matériel

et de l'approvisionnement ont suivi la formation. En outre, le BSGG s'engage à ce que tous les nouveaux agents d'approvisionnement suivent la formation dans les trois (3) mois suivant leur arrivée dans l'équipe, s'ils ne l'ont pas déjà suivie. De plus, l'équipe chargée de la gestion du matériel et de l'approvisionnement continuera de consulter le Centre de ressources et d'approvisionnement en accessibilité (CRAA), au besoin.

Le BSGG s'est également engagé à actualiser ses procédures internes d'approvisionnement, à adapter les nouvelles orientations en matière d'approvisionnement accessible et à offrir une formation de sensibilisation à l'approvisionnement accessible aux chargés de projet (CP) et aux responsables techniques (RT), au sein du BSGG. Ces mesures visent à fournir aux employés les outils et les orientations requis pour tenir compte des enjeux d'accessibilité dans le cadre de l'examen et de la définition des besoins en matière d'approvisionnement. Les progrès sont en cours, et la date d'achèvement prévue est mars 2025.

### Conception et prestation de programmes et de services

La Chancellerie des distinctions honorifiques 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 les réussites et les héros méconnus de nos communautés. Elle administre tous les volets 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, qui crée et enregistre des armoiries, des drapeaux et des insignes pour des citoyens, les sociétés et les institutions du Canada.

Le processus de nomination et de candidature comprend plusieurs phases au cours desquelles les obstacles éventuels doivent être identifiés et traités afin de garantir qu'il soit aussi exempt d'obstacles que possible. Ces phases sont les suivantes : sensibilisation et mobilisation, soumission de la candidature, recherche, analyse et évaluation, recommandation et décision, communication avec l'auteur de la candidature et le lauréat, et présentation. Une procédure similaire est en place pour les demandes d'emblèmes héraldiques. Un examen de la procédure a été réalisé en 2023. L'examen a recommandé des améliorations possibles, notamment : des outils numériques améliorés pour soutenir le processus ; l'automatisation de certaines tâches ; l'identification et la résolution d'obstacles systémiques potentiels pour les proposants ; ainsi que d'autres changements potentiels.

En ce qui concerne le volet héraldique des activités de la Chancellerie, les formulaires de demande de création d'emblèmes héraldiques ont été entièrement revus et simplifiés sur papier et sur le web (formulaires HTML entièrement accessibles). Tous les modèles de communication utilisés par l'Autorité héraldique du Canada ont été révisés, en utilisant autant que possible des puces et un langage clair et simple. Les formulaires pour la production artistique sont désormais des PDF remplissables pour faciliter l'accès et la commodité. Les pronoms de genre sont demandés dès le premier contact avec les demandeurs afin de respecter l'identité de genre, et le texte des documents officiels accordant des emblèmes héraldiques a été rendu neutre du point de vue du genre. Enfin, l'Autorité héraldique du Canada est le seul programme de distinctions honorifiques à disposer de sa propre plateforme de communication : une page Facebook. Des efforts ont été faits pour simplifier les communications partagées sur cette plateforme et pour ajouter du texte alt afin d'améliorer l'accessibilité des messages.

La Chancellerie est en train d'examiner les recommandations et d'élaborer un plan pour résoudre les problèmes identifiés. Afin de promouvoir la diversité et l'inclusion, tout le personnel de la Chancellerie a suivi une formation sur la lutte contre les préjugés, l'inclusion et la sensibilisation à l'accessibilité. Des sessions de formation supplémentaires sur l'analyse comparative entre les sexes seront organisées, ainsi qu'un examen approfondi du langage utilisé dans les sections du site web du BSGG consacrées à la Chancellerie.

Le BSGG veille à ce que des plans soient mis en place de façon proactive pour aider les visiteurs et les invités dont la mobilité physique est réduite et fournit d'autres types d'aménagements, comme l'interprétation en langue des signes, sur demande. À l'avenir, le BSGG cherchera des moyens d'intégrer l'accessibilité dans ses services publics afin de s'assurer que les personnes de toutes capacités soient accueillies et puissent participer aux programmes, services et événements offerts à Rideau Hall et à la Citadelle. Les plans visant à éliminer certains obstacles physiques sur les deux sites du ministère sont abordés dans la section de la présente stratégie consacrée à l'environnement bâti. Ainsi, les engagements susmentionnés sont axés sur l'amélioration des services liés aux types de handicaps non physiques, y compris les handicaps neurodivers et d'autres types de handicaps invisibles.



## Transport

Même si le Plan sur l'accessibilité 2022-2025 du BSGG ne contient aucun renseignement relatif au transport, il est important de noter que le stationnement des employés, des membres de la CCN et de la GRC compte une zone de stationnement réservée aux personnes ayant des problèmes de mobilité. Les invités utilisent également le stationnement lors des activités organisées à Rideau Hall.

## Conclusion

Bien que des progrès aient été réalisés, le secrétaire et l'équipe de direction du BSGG s'engageront début 2024 dans une série de tables rondes avec les employés afin de mieux comprendre les défis en matière d'accessibilité auxquels sont confrontés les employés, les visiteurs et les invités, et de mettre en place des améliorations concrètes qui pourront être apportées et faire l'objet d'un rapport en décembre 2024 dans le cadre de notre réponse au plan d'accessibilité 2022.