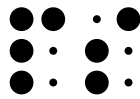




**Territoire du Canada et des Bermudes
Politique et plan d'accessibilité pluriannuel 2021**



Énoncé de politique sur l'accessibilité

Énoncé organisationnel d'engagement sur l'accessibilité

L'Armée du Salut du territoire du Canada et des Bermudes s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance. Nous sommes déterminés à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées. Pour ce faire, nous allons supprimer les obstacles à l'accessibilité et satisfaire aux exigences des lois en vigueur.

Communications accessibles

L'Armée du Salut aspire à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous consulterons des personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins dans les domaines de l'information et de la communication.

L'Armée du Salut prendra les mesures nécessaires pour que tous les nouveaux sites Web et leur contenu soient conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA* pour les sites accessibles (en Ontario et pour les sites Web nationaux).

Il est possible d'avoir une rétroaction en format accessible dans toutes les entités. En outre, on peut se procurer en ligne de l'information sur les processus de rétroaction de l'Armée du Salut. En cas de rétroaction liée à l'accessibilité, les mesures prises seront consignées et communiquées aux personnes qui en feront la demande.

Information accessible en cas d'urgence et interruptions de service

L'Armée du Salut s'engage à offrir de l'information sur les interruptions de service aux clients, aux membres des congrégations et aux travailleurs. Nous allons également travailler de concert avec les travailleurs handicapés pour élaborer des plans d'intervention d'urgence personnalisés, selon les besoins.

Services accessibles

L'Armée du Salut accueille les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance, escortées par un accompagnateur ou munies d'un appareil fonctionnel.

Les travailleurs et les bénévoles qui interagissent avec le public recevront une formation sur la façon d'offrir des services accessibles à cette catégorie de clientèle.

Emploi accessible

L'Armée du Salut est déterminée à utiliser des pratiques d'emploi justes et accessibles.

Nous prenons les mesures nécessaires pour aviser le public et le personnel que l'Armée du Salut peut, sur demande, répondre aux besoins des personnes handicapées pendant le processus de recrutement, et continuera à offrir son soutien aux travailleurs handicapés pendant toute la durée de leur emploi.

L'Armée du Salut a mis en œuvre un processus visant élaborer des plans individuels d'adaptation et de retour au travail pour les travailleurs qui ont été absents en raison d'une incapacité ou d'une blessure subie au travail. En outre, l'organisation a élaboré des mécanismes qui prennent en compte le handicap d'un travailleur/officier dans le cadre de la gestion de la performance et du plan de carrière.

Formation sur l'accessibilité

L'Armée du Salut offre une formation sur l'accessibilité en ce qui a trait aux personnes handicapées. La formation est donnée de la manière qui convient le mieux aux tâches des travailleurs et des officiers et/ou bénévoles.

L'Armée du Salut veillera à ce que tous les travailleurs, officiers et bénévoles reçoivent la formation nécessaire pour satisfaire aux exigences des lois en vigueur.

Consultation sur l'accessibilité

Le comité territorial de l'accessibilité de l'Armée du Salut soutient les initiatives liées à l'accessibilité au Canada, et participe à l'élaboration de politiques, de plans et de processus clés en matière d'accessibilité.

Lieux accessibles

L'Armée du Salut tient à offrir des services à tous, et collaborera avec les clients, les membres des congrégations et les travailleurs afin d'éliminer ou de réduire au maximum les obstacles existants.

L'Armée du Salut appliquera les normes en vigueur dans le cadre de la construction et de rénovations majeures de lieux publics comme :

- des aires de jeux extérieures (p. ex., dans les garderies, les camps et les églises);
- des voies de déplacement extérieures (p. ex., trottoirs, rampes, escaliers, bateaux-pavés, aires de repos et signalisation accessible aux piétons);
- des terrains de stationnement hors-rue;
- des éléments de service comme des comptoirs de vente, des files d'attente avec poteaux de canalisation des foules et des aires d'attente.

Pour de plus amples renseignements sur le présent plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec M. Graham Moore, président du comité territorial de l'accessibilité.

Téléphone : 416-422-6146

Courriel : Graham.Moore@salvationarmy.ca

Le présent document est offert en formats accessibles gratuitement et sur demande. Veuillez vous adresser à M. Neil Leduke, directeur territorial du marketing et des communications.

Téléphone : 416-425-2111, poste 6232

Courriel : Neil.Leduke@salvationarmy.ca

Ce que nous avons fait et ce que nous allons faire

Ce que nous avons accompli jusqu'à maintenant

En 2019, le comité territorial de l'accessibilité (CTA) a été officiellement reconnu par le QGT. Un groupe spécial a travaillé sur le sujet pendant de nombreuses années, mais aujourd'hui, le CTA est régi par un mandat et relève du Conseil de direction par l'intermédiaire du secrétaire en chef. Il doit présenter un rapport annuel au Conseil de direction. Le comité est composé d'officiers et d'employés de l'Ontario et du Manitoba, qui représentent divers services et comptent parmi eux des personnes handicapées. Les membres du comité se rencontrent au moins quatre fois l'an.

En 2021, la politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle, ainsi que le plan pluriannuel, ont été mis à jour. Les modèles et les processus ont été simplifiés afin que les candidats qui font une demande d'emploi auprès de l'Armée du Salut comprennent que l'organisation peut répondre à leurs besoins tout au long du processus de recrutement et d'embauchage. Des politiques sur les relations humaines et le personnel, des processus et des formulaires ont été mis à jour pour encourager les cadres et les travailleurs à considérer les besoins relatifs à l'accessibilité comme une partie intégrante de la relation employeur/employé.

Depuis 2010, nous offrons une combinaison de cours en présence et en ligne. Des modules sur l'accessibilité et les droits de la personne sont disponibles pour tous les employés, les officiers et les bénévoles sur le site www.salvationist.ca.

Tous les sites Web de l'Ontario ont été évalués et jugés conformes aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA*. Ceux qui n'étaient pas conformes ont été désactivés. Compte tenu du nombre de sites Web en Ontario, il s'agissait d'un travail considérable.

Contraintes et conséquences de la pandémie

En 2020 et pendant plusieurs mois en 2021, en raison des mesures de sécurité et des exigences liées à la distanciation physique occasionnées par la pandémie de COVID-19, il était interdit aux bénévoles d'œuvrer dans la plupart des entités. En outre, des centaines d'entités ont été fermées (totalement ou partiellement) tout au long de la pandémie, ce qui a rendu difficile, et souvent impossible, le travail des bénévoles.

Les mises à pied répétées au sein du personnel, l'augmentation des charges de travail et les changements dans les exigences de travail ont rendu la formation plus difficile, particulièrement dans un environnement de télétravail presque exclusif. La formation de groupe était réduite en raison du nombre restreint de travailleurs dans les entités. Dans la

plupart de nos services de première ligne, les travailleurs devaient souvent composer avec des pressions considérables liées aux effectifs, à la sécurité et à l'environnement.

Malgré ces difficultés, l'Armée du Salut a su faire volte-face et trouver des façons créatives d'offrir ses services de première ligne. Ainsi, dans le cadre des opérations des services communautaires et d'aide à la famille, l'Armée du Salut a mis en œuvre des banques alimentaires avec service au volant, qui ont été très utiles à certains clients à mobilité réduite. En outre, un processus de demandes en ligne a été mis sur pied, et des livraisons ont été organisées par téléphone pour répondre aux besoins des gens qui avaient besoin d'accéder aux services de l'Armée du Salut par des moyens différents. Certaines livraisons ont été faites de manière accessible.

Des services du culte en ligne ont été offerts à des personnes pour qui il était difficile de se rendre à l'église. Le service de la musique et des arts chrétiens a créé deux courtes vidéos pour aider les congrégations à rendre les présentations de diapositives en ligne plus accessibles.

Tournés vers l'avenir

Nos réalisations sont considérables, mais il reste beaucoup à faire. L'organisation songe à des projets visant à améliorer les services accessibles à tous, comme :

- Améliorer la gestion des dossiers des bénévoles et repenser l'efficacité de la formation de bénévoles clés dans le domaine de l'accessibilité;
- Incorporer des exigences d'accessibilité dans la recherche de fournisseurs de produits et de services pour tous les projets de rénovation et/ou de construction;
- Augmenter le nombre de possibilités de réseautage interne pour que les travailleurs/officiers puissent échanger des idées, de l'information et des pratiques d'excellence en ce qui a trait à la clientèle handicapée;
- Susciter une prise de conscience et réduire les obstacles au sein de l'organisation par l'éducation et des campagnes sur les médias sociaux;
- Incorporer des sondages et des points de contrôle sur l'accessibilité dans le cadre des processus d'audit, d'agrément et de révision;
- Veiller à ce que les communications soient partagées avec les principaux décideurs, afin que l'idée d'accessibilité infiltre tous les niveaux de leadership (p. ex., les présentations au CTA, les réunions de chefs de service, etc.);
- Officialiser la responsabilisation relativement à l'accessibilité au sein des services clés;
- Améliorer l'application des connaissances sur les problèmes d'accessibilité et trouver des moyens d'intégrer l'accessibilité dans les opérations quotidiennes.

***Le bleu indique des étapes « optionnelles »; le noir indique ce qui est requis.**

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
POLITIQUE ET DOCUMENTATION				
Politique d'accessibilité	Politique mise à jour, révisée et approuvée	Juin 2021	Secrétaire en chef, service juridique	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef. - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Politique affichée sur les sites Web nationaux	Juin 2021	Marketing et communications, SNR	- Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm. - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm. - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Politique révisée annuellement	2022, 2023, 2024, 2025	Service juridique	- Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Révision formelle après 3 ans	2024	CTA* (comité territorial de l'accessibilité), service juridique	- Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Révision formelle après 5 ans	2026	CTA, service juridique	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Politique révisée communiquée aux parties prenantes et aux groupes appropriés	Été 2021	Secrétaire en chef	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef
Plan pluriannuel 2021-2026	Plan mis à jour en 2021 et révisé par le CTA	Avril 2021	CTA, service juridique	- Graham Moore, adj. de la sec en chef - Christine LeBlanc cons. jur. princ.
	Plan révisé et approuvé par le Conseil de direction	Juin 2021	Secrétaire en chef	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Plan affiché sur les sites Web nationaux	Juin 2021	Marketing et communications, SNR	- Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm. - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm du SNR

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
	Communication du plan pluriannuel révisé aux parties prenantes et aux groupes appropriés	Été 2021	Secrétaire en chef, marketing et communications	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef - Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm.
Rapport de conformité	Rapport remis en 2021	Juin 2021	STAA, secrétaire en chef	- Lcol Fred Waters, STAA - Graham Moore, adj. de la sec. en chef
RELATIONS HUMAINES/PERSONNEL				
Formation axée sur l'accessibilité et les droits de la personne	Révision de la formation en ligne disponible	Janvier 2021	Service juridique, relations humaines	- Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Beverly Goulding, sec. terr. – SST et indemn. des acc. de travail
	Formation à l'aide des nouveaux modules (stabilisation postpandémique) pour les travailleurs qui n'ont pas reçu de formation depuis 2018	Avril 2022	Relations humaines	- Beverly Goulding, sec. terr. – SST et indemn. des acc. de travail
	Formation à l'aide des nouveaux modules (stabilisation postpandémique) pour les officiers qui n'ont pas reçu de formation depuis 2018	Avril 2022	Personnel officier, relations humaines	- Major Elizabeth Nelson, sec. du personnel officier - Beverly Goulding, sec. terr. – SST et indemn. des acc. de travail
Recrutement/embau-chage	Mention de l'importance de l'accessibilité dans les offres d'emploi	Mai 2021	Relations humaines, marketing et communications, service juridique	- Heather Morrison, dir. rég. des rel. hum. – est - Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Mention de l'importance de l'accessibilité dans la section Carrières des sites Web	Mai 2021	Marketing et communications, SNR, service juridique	- Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm. - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm. SNR - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
Gestion de performance/perfectionnement	Formulaires PEEC et manuels révisés pour incorporer la sensibilisation à l'accessibilité	Mai 2021	Relations humaines, service juridique	- Josie Delpriore, dir. terr. rel. humaines - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Incorporation de la sensibilisation à l'accessibilité aux évaluations des officiers	Juillet 2021	Personnel officier, service juridique	- Major Elizabeth Nelson, sec. du personnel officier - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
Plans d'urgence personnalisés en milieu de travail	Communications et modèle fournis aux entités/services comme annexes à la politique	Juin 2021	Relations humaines, personnel officier, service juridique	- Josie Delpriore, dir. terr. rel. humaines - Major Doug Binner / Elizabeth Nelson, sec. du personnel officier - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Politiques correspondantes révisées et modifiées	Juillet 2021	Service juridique, relations humaines, personnel officier	- Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Josie Delpriore, dir. terr. rel. humaines - Major Elizabeth Nelson, sec. personnel officier
Mesures d'adaptation personnalisées (et plans de retour au travail)	Communication et nouveau modèle fournis aux entités/services comme annexes à la politique	Mai 2021	Relations humaines, personnel officier, service juridique	- Josie Delpriore, dir. terr. rel. humaines - Major Doug Binner / Elizabeth Nelson, sec. personnel officier - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Politiques correspondantes révisées et modifiées au besoin (employés, officiers)	Juin 2021	Service juridique, relations humaines, personnel officier	- Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Josie Delpriore, dir. terr. rel. humaines - Major Doug Binner / Elizabeth Nelson, sec. personnel officier
PERSONNEL OFFICIER				

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
Formation sur l'accessibilité pour les officiers nouvellement affectés en Ontario et au Manitoba	Révision du processus d'affectation et de la documentation pour les affectations dans la province voisine (nouvelle formation, etc.)	Juin 2021	Personnel officier, relations humaines, service juridique	- Major Doug Binner / Elizabeth Nelson, sec. personnel officier - Beverly Goulding, sec. terr. – SST et indemn. des acc. de travail - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
BÉNÉVOLES				
Amélioration du processus lié à la gestion des dossiers des bénévoles	Sondage auprès des entités de l'Ontario pour obtenir les statistiques en cours sur les bénévoles (nombre et formation) (stabilisation postpandémique)	Début été 2021	QGD de l'Ontario, communications, SNR	- Major Lynn Cummings, sec. div. du bénév. - Alice Johansson, dir. terr. services de bénév. - Heather Morrison, dir. rég. rel. hum. – est
	Officialiser la conformité à la Semaine nationale des bénévoles en avril	Mars 2022	Direction du bénévolat du QGT, direction du bénévolat dans les QGD de l'Ontario, SNR, service juridique	- Alice Johansson, dir. terr. services. de bénév. - Major Lynn Cummings, sec. div. du bénév. - Heather Morrison, dir. rég. rel. hum. – est du Canada
	Créer un registre pour améliorer l'efficacité de la formation des bénévoles en matière d'accessibilité (stabilisation postpandémique)	Octobre 2021	Direction des services de bénévolat du QGT, direction du bénévolat dans les QGD de l'Ontario, SNR, service juridique	- Alice Johansson, dir. terr. services de bénév. - Major Lynn Cummings, sec. div. du bénév. - Heather Morrison, dir. rég. rel. hum. – est - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Élaborer une brève vidéo interne pour la formation des bénévoles (stabilisation postpandémique)	Début automne 2021	Communications, service juridique, relations humaines	- Alice Johansson, dir. terr. services de bénév. Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Heather Morrison, dir. rég. rel. hum. – est du Canada

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (<i>cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état</i>)
COMMUNICATIONS ET SOUTIENS				
Information d'urgence	Communication et nouveau modèle fournis aux entités comme annexes à la politique Politiques annexes révisées et modifiées	Mai 2021	Mission sociale/ministères des postes/ services de l'immobilier du QGT, du QGD et du SNR, service juridique	- Major Glenda Davis, sec. terr. de la miss. soc. - Major Sandra Stokes, sec. adj. des missions - Major Jeff Johnston, sec. du serv. de l'imm. - Jeff Barrett, SDAA - Bill May, dir. service. de l'imm. du SNR - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
Réduction au maximum des interruptions et entretien préventif des éléments accessibles	Communication et nouveau modèle fournis aux entités comme annexes à la politique Politiques connexes révisées et modifiées	Mai 2021	Mission sociale/ministères des postes/services de l'immobilier du QGT, du QGD et du SNR, service juridique	- Major Glenda Davis, sec. terr. de la miss. sociale - Major Sandra Stokes, sec. adj. des missions - Major Jeff Johnston, sec. du serv. de l'imm. - Jeff Barrett, SDAA - Bill May, dir. du serv. de l'imm. du SNR - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
Sites Web	Tous les sites Web en Ontario sont conformes aux <i>Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA</i>	Janvier 2021	Marketing et communications	- Linda Leigh, dir. nat. des comm.
	Entités encouragées à incorporer des outils d'accessibilité sur leurs sites Web	Mars 2022	Secrétaire en chef, marketing et communications, QGD de l'Ontario, SNR	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef - Icol John Murray, sec. terr. comm. - Icol Shawn Critch, CD - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm. du SNR

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
Rétroaction accessible	Révision des pages des sites Web nationaux consacrées à la rétroaction afin de faciliter l'accès	Mai 2021	Marketing et communications, SNR	- Neil Leduke, dir. terr. marketing et comm. - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm. du SNR
	Entités encouragées à incorporer des mécanismes de rétroaction accessibles sur leurs sites Web	Mars 2022	Secrétaire en chef, marketing et communications, QGD Ontario, SNR	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef - Icol John Murray, sec. terr. comm. - Icol Shawn Critch, CD - Lindsay Robinson, dir. nat. marketing et comm.
AMÉLIORATIONS RELATIVES AUX PROCESSUS ET AUX SYSTÈMES	Incorporation de questions relatives à l'accessibilité dans l'évaluation annuelle des postes	Octobre 2021	Mission sociale / ministères des postes, service juridique, CTA	- Major Sandra Stokes, sec. adj. des missions - Peter Thomas, pers.-ress. des miss. de poste - Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Incorporation de questions relatives à l'accessibilité dans le processus d'agrément	Février 2022	Mission sociale, CTA, service juridique	- Major Glenda Davis, sec. terr. de la mission sociale - Graham Moore, adj. de la sec. en chef - Christine LeBlanc, cons. jur. princ.
	Incorporation d'éléments relatifs à l'accessibilité dans le processus d'audit interne	Mars 2022	Audit interne, service juridique, CTA	- Astra Williamson, dir. de l'AI - Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Graham Moore, adj. de la sec. en chef
	Mise en œuvre d'un réseau de travailleurs intéressés par les questions relatives à l'accessibilité à travers le territoire dans le but de partager de l'information	Septembre 2021	CTA	- Graham Moore, adj. de la sec. en chef

DOMAINE D'ACCESSIBILITÉ	ÉTAPE	LIGNE DE TEMPS	RESPONSABILITÉ	PERSONNES-RESSOURCES (cette colonne est réservée à un usage interne – le document public n'en fera pas état)
	Assignation d'un membre du personnel responsable des questions relatives à l'accessibilité dans les services clés	Octobre 2021	Relations humaines, personnel officier, communications, services de l'immobilier (Ontario, Manitoba, QGT et SNR), Services de bénévolat	<ul style="list-style-type: none"> - Josie Delpriore, dir. nat. relations hum. - Major Elizabeth Nelson, sec. du personnel officier - Alice Johansson, dir. terr. des serv. de bénév. - Major Jeff Johnston, sec. du service de l'imm. - Jeff Barrett, SDAA - Ted Troughton, dir. gén. du SNR - Heather Morrison, dir. gén. des rel. hum. – est du Canada
EXIGENCES PROPRES AU MANITOBA	Révision de la politique, des processus et de la documentation pour assurer la conformité aux exigences du Manitoba	Été 2021	Service juridique, relations humaines, Collège universitaire Booth (CUB)	<ul style="list-style-type: none"> - Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Marianne Lemont, dir. rég. RH Manitoba - Denise Young, v-p adm. CUB
	Sondage auprès des entités du Manitoba pour obtenir les dernières statistiques sur les bénévoles (nombre et formation) (stabilisation postpandémique)	Début été 2021	Relations humaines Manitoba, service juridique, CUB, SNR	<ul style="list-style-type: none"> - Marianne Lemont, dir. rég. RH Manitoba - Christine LeBlanc, cons. jur. princ. - Denise Young, v-p adm. CUB - Erin Penner (RH-SNR)

TAC = Comité territorial d'accessibilité