

# Politique

Territoire du Canada et des Bermudes



Un don  
d'espoir  
pour la vie

<b>Politique :</b>	Accessibilité et service à la clientèle		
<b>Valeurs :</b>	Service et dignité	<b>N° de politique :</b>	GV 01.004

## Table des matières

<b>1. Politique</b>	<b>2</b>
<b>2. Objectif</b>	<b>2</b>
<b>3. Portée</b>	<b>2</b>
<b>4. Définitions</b>	<b>2</b>
<b>5. Rôles et responsabilités</b>	<b>3</b>
5.1. Travailleurs	3
5.2. Superviseurs	4
5.3. Armée du Salut	4
<b>6. Exigences de la politique</b>	<b>4</b>
6.1. Programme de service accessible à la clientèle	4
6.1.1. Communications	4
6.1.2. Processus de rétroaction accessible	4
6.1.3. Appareils fonctionnels	4
6.1.4. Utilisation d'animaux d'assistance et d'accompagnateurs	4
6.2. Information et communications	5
6.2.1. Avis d'interruption temporaire	5
6.2.2. Information en formats accessibles	5
6.2.3. Procédures d'urgence	5
6.2.4. Sites Web (National et basé en Ontario)	5
6.3. Formation pour travailleurs et bénévoles	5
6.3.1. Formation pour travailleurs	5
6.3.2. Formation pour bénévoles	6
6.3.3. Formation sur l'accessibilité	6
6.4. Accessibilité pour les travailleurs	7
6.4.1. Travailleurs handicapés	7
6.5. Lieux publics	8
6.5.1. Construction et rénovations majeures	8

6.6.	Plan pluriannuel.....	8
<b>7.</b>	<b>Conformité à la politique .....</b>	<b>8</b>
7.1.	Sur le plan individuel .....	8
7.2.	Superviseur/chef de service/QGD .....	8
7.3.	Organisation.....	8
<b>8.</b>	<b>Procédures – liens.....</b>	<b>8</b>
<b>9.</b>	<b>Formulaires – liens .....</b>	<b>8</b>
<b>10.</b>	<b>Politiques et documents annexes .....</b>	<b>9</b>
<b>11.</b>	<b>Approbation et gestion des documents .....</b>	<b>9</b>

## **1. Politique**

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 croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. 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 relatives aux lois en vigueur, comme la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*.

Sur demande, la présente politique peut être offerte sur un support de remplacement accessible.

## **2. Objectif**

Dans le cadre de l'accomplissement de sa mission, l'Armée du Salut s'efforce en tout temps d'offrir ses biens et ses services de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Elle s'emploie à soutenir ses travailleurs qui vivent avec un handicap et à éliminer et à prévenir les barrières qui bloquent l'accès à ses opérations. L'organisation s'efforcera d'offrir des environnements sans obstacle lors de la construction de nouveaux édifices et de rénovations majeures, conformément aux obligations légales en vertu des lois sur l'accessibilité et des codes et règlements locaux en matière de construction.

## **3. Portée**

Bien qu'il n'existe pas de loi sur l'accessibilité dans toutes les provinces, la politique doit être appliquée dans l'ensemble du territoire de l'Armée du Salut au Canada et aux Bermudes. On demande à toutes les entités de se conformer à l'esprit de la présente politique, même là où il n'existe pas d'obligation légale de le faire.

La politique doit être observée avec rigueur en Ontario et au Manitoba.

## **4. Définitions**

Consultez les lois provinciales en vigueur en ce qui a trait aux définitions pertinentes, qui peuvent varier légèrement d'une province à une autre.

Terme ou acronyme	Description
Handicap	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif.</li> <li>• Une déficience intellectuelle ou un trouble du développement.</li> <li>• Une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée.</li> <li>• Un trouble mental.</li> <li>• Une blessure ou un handicap pour lequel des prestations ont été demandées ou reçues en vertu de la police d'assurance établie par les lois sur l'indemnisation des travailleurs.</li> </ul>
Superviseur	Une personne qui a la charge d'un milieu de travail ou qui a autorité sur un travailleur
Partenaire de mission	Tous les officiers, les lieutenants auxiliaires, les capitaines auxiliaires, les cadets, les employés (à temps plein ou partiel, occasionnels ou contractuels) et les bénévoles. Lorsque des entités externes telles que Workers' Compensation, AODA, etc., utilisent le terme "travailleur", il est entendu que le terme "partenaire de mission" inclut les "travailleurs" tels qu'ils sont décrits par ces entités.
Lieu de travail	Tout endroit où un travailleur effectue une tâche ou est susceptible de le faire. Il peut s'agir d'un véhicule motorisé, d'une unité mobile d'intervention d'urgence, ou d'un lieu à l'extérieur d'établissements de l'Armée du Salut, comme un hôpital ou une prison. La définition du milieu de travail peut être différente selon les lois, comme la <i>Loi canadienne sur les droits de la personne</i> ou les lois sur l'indemnisation des accidentés du travail.

## 5. Rôles et responsabilités

### 5.1. Travailleurs

Tous les travailleurs, y compris les bénévoles clés, doivent se conformer aux exigences de la politique.

## 5.2. Superviseurs

Doivent s'assurer que la politique est appliquée dans leur domaine de responsabilité et que les travailleurs en connaissent les exigences. En collaboration avec l'Armée du Salut, les superviseurs veillent à ce que la politique soit accessible à tous les travailleurs.

## 5.3. Armée du Salut

Doit s'assurer que ses politiques cadrent avec la mission et les exigences opérationnelles de l'organisation, ainsi que toute obligation légale. L'organisation doit relire annuellement la politique, la réviser de manière appropriée et afficher la nouvelle version sur tous les sites Web nationaux de l'Armée du Salut au Canada et aux Bermudes.

## 6. Exigences de la politique

### 6.1. Programme de service accessible à la clientèle

#### 6.1.1. Communications

Les travailleurs communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Les travailleurs offriront aux personnes handicapées, qu'il s'agisse d'un client, d'un membre d'une congrégation ou d'un collègue, de communiquer de la manière qui leur convient le mieux (p. ex., par écrit, en personne, par un service de relais, etc.).

#### 6.1.2. Processus de rétroaction accessible

Les personnes handicapées sont invitées à offrir de la rétroaction à leur entité locale et à communiquer leurs commentaires à l'aide d'un moyen approprié pour elles : courriel, en personne, etc. Pour de plus amples renseignements, consultez le site Web de l'Armée du Salut à l'adresse [www.armeedusalut.ca](http://www.armeedusalut.ca).

Une description du processus de rétroaction peut être obtenue dans un format accessible, sur demande, auprès de l'Armée du Salut.

Les partenaires de la mission documenteront toute action découlant du processus de retour d'information et mettront cette documentation à disposition sur demande.

#### 6.1.3. Appareils fonctionnels

L'Armée du Salut offrira aux travailleurs une formation qui leur permettra de se familiariser avec divers appareils fonctionnels utilisés par des clients handicapés qui ont recours à nos services.

#### 6.1.4. Utilisation d'animaux d'assistance et d'accompagnateurs

Les travailleurs recevront une formation appropriée pour apprendre à interagir avec des personnes handicapées escortées par un animal d'assistance.

Toute personne handicapée escortée par un accompagnateur pourra entrer dans les locaux de l'Armée du Salut avec cet accompagnateur pour obtenir des services.

## **6.2. Information et communications**

### **6.2.1. Avis d'interruption temporaire**

L'Armée du Salut émettra un avis en cas d'interruption planifiée ou imprévue des services généralement utilisés par des personnes handicapées. Cet avis précisera la raison de l'interruption ainsi que sa durée prévue, et comprendra une description d'installations ou de services de remplacement, s'il y a lieu.

L'avis sera affiché sur tous les comptoirs de services publics de l'Armée du Salut, et envoyé à tous les travailleurs concernés.

### **6.2.2. Information en formats accessibles**

Chaque entité affichera dans un endroit bien en vue un avis indiquant que les documents et/ou les renseignements distribués par l'Armée du Salut sont mis à la disposition du public sur demande en formats accessibles.

### **6.2.3. Procédures d'urgence**

Lorsqu'une entité met à la disposition du public des procédures d'urgence, des plans ou des renseignements sur la sécurité publique, elle doit également l'offrir en formats accessibles ou assortis de soutiens de communication, sur demande.

### **6.2.4. Sites Web (National et basé en Ontario)**

- Unités, divisions et départements du ministère
  - Doivent se conformer aux exigences de la politique du site web CM 09.002.
- Au niveau national et en Ontario
  - Les sites Web nationaux de l'Armée du Salut, ainsi que les sites Web des entités de l'Ontario, doivent se conformer aux *Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA* pour les sites accessibles. Les sites nationaux et ontariens qui ne se conforment pas à ces règles seront désactivés. Les entités doivent s'assurer régulièrement que leurs sites Web sont conformes aux lois en vigueur.
- Sites web au Manitoba
  - Au Manitoba, le contenu des nouveaux sites web doit être conforme aux directives WCAG 2.1 niveau AA. Si une application Web est lancée ou mise à jour de manière significative, elle doit également respecter les directives WCAG 2.1 niveau AA.

## **6.3. Formation pour travailleurs et bénévoles**

### **6.3.1. Formation pour travailleurs**

Les superviseurs, en collaboration avec l'Armée du Salut, veilleront à ce que des formations sur l'accessibilité soient offertes à tous les travailleurs. Des formations en ligne pour les travailleurs sont offertes sur le site <https://vubiz.com/ChAccess/SalvationArmy/>.

#### 6.3.2. Formation pour bénévoles

Les dirigeants d'entité, en collaboration avec l'Armée du Salut, offriront des formations aux bénévoles qui :

- interagissent avec le public;
- gèrent des sites Web et des médias sociaux au nom de l'Armée du Salut;
- offrent des conseils relatifs à des projets immobiliers;
- participent à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures liées au service à la clientèle;
- recrutent, choisissent, forment, gèrent, supervisent ou coordonnent d'autres travailleurs.

Les formations pour bénévoles seront offertes après l'orientation, et des mises à jour seront proposées selon les besoins.

#### 6.3.3. Formation sur l'accessibilité

La formation offerte aux travailleurs et aux bénévoles couvrira les domaines suivants :

- Comment interagir et communiquer avec des personnes présentant divers types de handicaps.
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'un accompagnateur.
- Comment utiliser divers appareils (relais, plate-forme élévatrice pour fauteuil roulant, etc.) présents sur les lieux, ou d'autres mécanismes susceptibles de faciliter la prestation de services à des personnes handicapées.
- Quoi faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services l'Armée du Salut, et comment communiquer la rétroaction des clients.
- Des politiques, pratiques et procédures propres à certaines entités de l'Armée du Salut relativement aux normes d'accessibilité pour une entité en particulier.
- En Ontario et au Manitoba, tous les travailleurs doivent recevoir une formation sur le *Code des droits de la personne* en ce qui a trait aux personnes handicapées.

L'Armée du Salut offrira des formations continues chaque fois que des révisions auront été apportées à ses politiques d'accessibilité.

## 6.4. Accessibilité pour les travailleurs

### 6.4.1. Travailleurs handicapés

Les travailleurs handicapés bénéficieront des modes de soutien suivants :

- Pendant le processus de recrutement, on procurera des moyens d'adaptation aux candidats qui en feront la demande.
- Les renseignements généraux sur le milieu de travail normalement offerts à tous les travailleurs peuvent être fournis en formats de remplacement accessibles, à la demande du travailleur et en consultation avec lui.
- Des renseignements relatifs aux situations d'urgence seront offerts aux travailleurs présentant des handicaps connus. Afin d'assurer la sécurité de tous les travailleurs, l'Armée du Salut, s'il est entendu qu'un travailleur en particulier a besoin de mesures d'adaptation, travaillera avec cette personne pour élaborer un plan d'urgence personnalisé. Les superviseurs réviseront les renseignements relatifs aux situations d'urgence après chaque changement dans l'espace travail du travailleur ou lorsque d'autres facteurs nécessiteront une telle révision. Les superviseurs offriront régulièrement au personnel la possibilité de demander un plan d'urgence personnalisé.
- Si un travailleur a besoin de mesures d'adaptation, les superviseurs, en consultation avec le travailleur handicapé et le service des relations humaines, élaboreront un plan d'adaptation écrit pour aider le travailleur à jouer son rôle, conformément aux protocoles de l'Armée du Salut relativement à l'élaboration de plans d'adaptation. Le plan doit être révisé après tout changement apporté à l'espace de travail ou au rôle du travailleur, et/ou lorsque d'autres facteurs nécessitent la révision du plan.
- Les superviseurs, en consultation avec le service des relations humaines et d'autres personnes concernées, observeront les protocoles de l'Armée du Salut en ce qui a trait au retour au travail d'un travailleur après une absence liée à un handicap.
- Les outils de gestion de la performance, les évaluations de la performance et d'autres outils de perfectionnement du plan de carrière tiendront compte des handicaps des travailleurs lors de la gestion et de l'évaluation de la performance. Le handicap d'un travailleur doit être pris en considération lorsque des décisions sont prises relativement à des promotions, des transferts et des affectations.
- L'Armée du Salut au Manitoba doit élaborer une politique de formation sur les mesures d'adaptation. Un résumé du contenu de la formation doit être mis à la disposition des travailleurs en formats accessibles sur demande, et les dossiers des travailleurs doivent faire mention des formations suivies.

## **6.5. Lieux publics**

### **6.5.1. Construction et rénovations majeures**

Les projets de construction et de rénovations majeures de lieux publics doivent tenir compte des exigences en matière d'accessibilité dans les codes du bâtiment locaux. Par lieux publics, on entend les comptoirs de vente, les aires de jeux extérieures, les sentiers récréatifs, les routes d'accès aux plages, les terrains de stationnement, les files d'attente avec poteaux de canalisation des foules, les espaces repas publics extérieurs, les voies de déplacement et les aires d'attente munies de sièges fixes. On doit également prendre en compte d'autres aspects de l'aménagement pour faciliter l'accès, comme les portes, les rampes, les blocs sanitaires, les systèmes d'alarme-incendie, etc. Les entités doivent consulter le service de l'immobilier de leur QGD ou du QGT avant d'entreprendre des travaux de construction ou de rénovation qui comporteront des éléments d'accessibilité.

### **6.5.2. Fournisseurs de biens et de services**

Les contrats accordés pour des services professionnels et/ou la livraison de biens liés à l'immobilier (p. ex., architectes, constructeurs, entrepreneurs ou fournisseurs de mobilier d'aires de jeux ou de comptoirs de vente) doivent être conformes à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et/ou la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, ainsi que le code du bâtiment local. Les contrats et les devis doivent tenir compte de ces exigences.

## **6.6. Plan pluriannuel**

Pour de plus amples renseignements sur les initiatives et les engagements de l'Armée du Salut, voir le plan pluriannuel ci-joint.

## **7. Conformité à la politique**

### **7.1. Sur le plan individuel**

La conformité à la présente politique est obligatoire. Le non-respect de la politique peut entraîner des mesures disciplinaires déterminées par l'Armée du Salut.

### **7.2. Superviseur/chef de service/QGD**

Les superviseurs doivent évaluer régulièrement la mise en œuvre de la politique afin d'assurer le respect de celle-ci.

### **7.3. Organisation**

L'Armée du Salut soutient les superviseurs dans leurs efforts pour se conformer aux exigences de la politique.

## **8. Procédures – liens**

S.O.

## **9. Formulaire – liens**

S.O.



## 10. Politiques et documents annexes

[CM 09.002 Sites Web – entités, services des QGC ed ut QGT](#)

[SUP Plan d'accessibilité pluriannuel 2021](#)

## 11. Approbation et gestion des documents

### Politique approuvée par :

CONSEIL DE GESTION

Territoire du Canada et des Bermudes

**Seule la version en ligne de la présente politique est officielle et à jour.**

Information relative à la gestion des documents			
<b>Catégorie:</b>		Gestion : généralités	
<b>Comité/Conseil Responsable:</b>		Comité des services du personnel	
<b>Commanditaire de la politique:</b>		Département légal	
<b>Commanditaire de la politique</b>	1er juin 2011	<b>Prochaine date de révision :</b>	7 décembre 2025
Historique du document			
Version	Date de révision	Résumé des changements	
V-01	Nouvelle version		
V-02	2 août 2017	Mises à jour	
V-03	13 novembre 2020	Formatée au nouveau modèle	
V-04	7 juillet 2021	Révisions et mises à jour pour assurer la conformité aux lois en vigueur	
V-05	7 décembre 2023	Mises à jour pour refléter la législation actuelle	