

Ce plan d'accessibilité décrit les politiques et les procédures que Make-A-Wish<sup>®</sup>/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada a mises en place pour prévenir et pour éliminer les obstacles pour les personnes handicapées et pour répondre aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Make-A-Wish<sup>®</sup>/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada s'engage à maintenir un milieu de travail caractérisé par le professionnalisme et le respect de la dignité de tous. Chaque membre du personnel est tenu de respecter la diversité des autres employés, clients, parties prenantes, donateurs et autres tiers avec lesquels il interagit. Nous nous engageons à répondre dans un délai raisonnable aux besoins des personnes handicapées par la prévention et l'élimination d'obstacles qui entravent l'accessibilité ainsi que par le respect des exigences d'accessibilité en vertu de la LAPHO et des règlements afférents.

### **Dispositifs d'assistance**

Make-A-Wish<sup>®</sup>/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada veillera à ce que son personnel soit formé et connaisse les divers dispositifs d'assistance que des clients handicapés pourraient utiliser pour accéder à nos biens et services.

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres dispositifs d'assistance lorsqu'elles accèdent à des biens et services dans n'importe quelle division de Make-A-Wish<sup>®</sup>/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada.

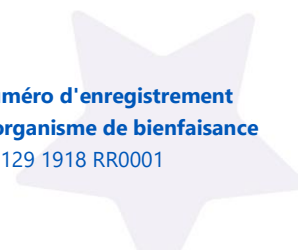
Dans les cas où les dispositifs d'assistance représentent un danger à la sécurité ou lorsque l'accessibilité est un enjeu, d'autres mesures raisonnables seront utilisées afin d'assurer l'accès aux biens et aux services.

### **Communication**

Make-A-Wish<sup>®</sup>/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

- Former les employés à détecter les problèmes de communication;
- Demander à la personne comment elle aimerait qu'on communique avec elle;
- Communiquer avec la personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap.

### **Animaux d'assistance**



Les personnes handicapées et les animaux d'assistance sont les bienvenus. Ces derniers sont autorisés dans les secteurs de nos installations (en Ontario) qui sont habituellement ouverts au public.

### **Proche aidant**

Si un client handicapé est accompagné d'un proche aidant, Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada s'assurera que les deux personnes peuvent entrer dans les locaux et que le client aura un accès au proche aidant en tout temps. Dans les situations où des renseignements personnels pourraient être partagés, le consentement du client sera obtenu avant une telle conversation ou divulgation.

Aucuns frais ne seront facturés pour les proches aidants. Dans le cas où un tiers organiserait un événement et facturerait des frais pour l'événement, le proche aidant sera autorisé à assister à l'événement à ses propres frais, sauf si le tiers ne l'exige pas.

Si cette situation devait changer à l'avenir, nous en informerions les clients en affichant un avis dans nos locaux et au moment de la prise de rendez-vous.

### **Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption prévue ou imprévue à des services ou à des installations réservés aux clients handicapés, Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada les en avisera dans les meilleurs délais. Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada avisera les clients de la perturbation temporaire des services ou des installations utilisées par les personnes handicapées en indiquant la raison et la durée prévue de la perturbation, et en les informant des autres installations ou services disponibles entre temps. L'avis doit être affiché à un endroit bien en vue dans les locaux.

### **Formation du personnel**

Une formation sera offerte à tout le personnel de Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada en Ontario, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques et des procédures qui régissent la fourniture de biens et de services au public ainsi qu'aux personnes qui traitent avec le public ou des tiers en leur nom. Cette formation sera donnée à tous les nouveaux employés lors de l'accueil et l'intégration. Tous les dossiers de formation seront conservés dans les dossiers des employés.

Cette formation inclut :

- un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- comment interagir et communiquer avec les personnes affectées par divers handicaps;
- comment interagir avec les personnes handicapées qui ont recours à un dispositif d'assistance, à un animal de service ou à un proche aidant;
- la procédure à suivre si une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à nos produits et services.

Le personnel recevra également une formation lorsque des modifications seront apportées à ce plan.

### **Processus de rétroaction**

Les clients qui souhaitent faire part de leurs commentaires sur la façon dont Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent le faire en parlant avec le représentant avec qui ils traitent ou en contactant Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada par courriel ou par téléphone.

Tous les commentaires des employés doivent être adressés au chef d'équipe, au superviseur ou au gestionnaire du service de santé et de sécurité, ou des ressources humaines.

### **Modifications apportées à la présente politique ou à d'autres politiques**

Toute politique de Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

### **Fournir des biens et des services aux personnes handicapées**

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada s'engage à offrir un service de première qualité à tous les clients, y compris aux personnes handicapées. Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada reconnaît les difficultés auxquelles peuvent être confrontées les personnes handicapées et s'efforce de fournir ses services d'une manière qui minimise ces difficultés.

### **Recrutement et choix du personnel**

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada informera ses employés et le public, y compris les candidats internes et externes, de la possibilité d'accommodements dans ses processus de recrutement pour les candidats handicapés. Au besoin, des accommodements pour les personnes handicapées seront fournis, sur demande, pour soutenir leur participation à tous les aspects du processus de recrutement.

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada informera les candidats que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne le matériel ou les processus à utiliser.

Au cours du processus de recrutement, Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada fournira le soutien nécessaire aux candidats. Nous consulterons le candidat sélectionné et nous offrirons ou mettrons en place un accommodement raisonnable afin de tenir compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison d'un handicap.

### **Emploi**

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada informera ses employés des politiques à suivre pour soutenir les employés handicapés. Nous fournirons cette information aux nouveaux employés dans le cadre de leur intégration. Tous les employés actuels recevront des mises à jour sur les modifications apportées aux politiques d'accessibilité chaque fois qu'il y aura un changement à la politique existante.

### **Formats accessibles et aide à la communication pour les employés**

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada consultera l'employé, à sa demande, pour déterminer l'opportunité mettre en place des formats accessibles et des moyens de communication afin de lui fournir l'information nécessaire à l'exécution de son travail ainsi que l'information qui est généralement fournie aux autres employés.

#### Renseignements relatifs aux interventions d'urgence en milieu de travail

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada fournira des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés handicapés ou à la personne désignée pour aider l'employé handicapé, si le handicap est tel que les renseignements individualisés sont nécessaires et que l'employeur est au courant du besoin d'adaptation en raison du handicap de l'employé (permanent ou temporaire).

Les renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail seront examinés lorsque l'employé sera muté à un autre poste au sein de l'organisation; lorsque les besoins ou les plans de l'employé en matière d'accommodement sont réévalués; et lorsque l'entreprise révise ses politiques générales d'intervention d'urgence.

#### Plans d'accommodement individuels

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada élaborera des plans d'accommodement individuels pour les employés handicapés dont ils connaissent la situation.

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada accommodera ses employés handicapés à leur demande afin de soutenir leur participation à tous les aspects de leur emploi.

Il peut arriver qu'un employeur amorce un dialogue pour offrir de l'aide et des mesures d'accommodement à un employé manifestement souffrant ou perçu comme ayant un handicap.

Le processus d'élaboration de plans d'accommodement individuels comprendra les éléments suivants :

1. Un employé qui demande des mesures d'accommodement aura la possibilité de participer à l'élaboration du plan d'accommodement individuel et sera en mesure de fournir son propre point de vue sur les mesures d'accommodement requises dans sa situation.
2. L'employé sera évalué sur une base individuelle, en fonction de ses besoins.
3. L'employeur peut demander une évaluation par un expert médical ou un autre expert, aux frais de l'employeur, pour déterminer si et comment un accommodement peut être obtenu.
4. L'employé peut demander la participation d'un représentant du lieu de travail à l'élaboration du plan d'accommodement.
5. Les renseignements personnels de l'employé seront tenus confidentiels et ne seront partagés qu'avec les parties impliquées dans le processus d'accommodement.

6. La fréquence à laquelle le plan d'accommodement individuel sera revu et mis à jour et la manière dont cela sera fait.
7. Si un plan d'accommodement individuel est refusé, les raisons du refus seront communiquées à l'employé.
8. Le plan d'accommodement individuel sera communiqué à l'employé par des moyens et dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap.
9. Sur demande, les plans d'accommodement individuels incluront toute information concernant les formats accessibles et les moyens de communication disponibles.
10. Au besoin, les plans d'accommodement individuels comprendront des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail et identifieront tout autre accommodement qui doit être fourni.

Les renseignements concernant les interventions d'urgence pour l'employé seront révisés lorsque :

- a) L'employé change de lieu de travail
- b) Les besoins généraux d'accommodement de l'employé sont réévalués
- c) Les politiques générales d'intervention d'urgence de l'organisation sont en cours de révision.

*Responsabilités de l'employeur :*

- Offrir le même niveau de sécurité à tous les employés et visiteurs lors des évacuations.

Après une situation d'urgence, les responsabilités de l'employeur sont les suivantes :

- Tenir une réunion du personnel dans les 48 heures pour parler de ce qui s'est passé
- Reconnaître la peur, l'anxiété et le sentiment de perte que vivent les travailleurs
- Fournir des renseignements sur les prochaines étapes
- Dire aux employés quand, où et comment les opérations reprendront si les opérations ont été perturbées sur le lieu de travail

*Responsabilités de l'employé handicapé :*

- Connaître le bâtiment et les options d'évacuation : sorties, cages d'escalier, rampes, zones refuges
- Connaître le plan d'évacuation d'urgence de votre lieu de travail
- Travailler avec l'employeur pour sélectionner des collègues qui sont en mesure de vous aider en cas d'urgence
- Participer aux exercices d'urgence

- Connaître les systèmes de notification d'urgence sur le lieu de travail
- Assumer la responsabilité des besoins spécifiques liés au handicap, y compris avoir sa propre trousse de préparation personnelle avec des médicaments supplémentaires, des piles supplémentaires pour des appareils d'assistance personnels, un pneu supplémentaire ou une trousse de réparation de pneu pour les utilisateurs de fauteuils roulants, et tout autre matériel d'urgence spécifique au handicap de la personne

#### *Responsabilités des secouristes :*

- S'assurer que le processus d'évacuation sécuritaire est suivi pendant l'évacuation et collecter des renseignements précis sur les employés et les visiteurs évacués
- Fournir des renseignements aux premiers répondants à leur arrivée sur le nombre d'employés et de visiteurs évacués, y compris les personnes handicapées qui attendent dans les zones refuge et où ils se trouvent

#### *Responsabilités de tous les employés :*

- Suivre la procédure d'évacuation pendant l'évacuation
- Accompagner et assurer l'évacuation sécuritaire des personnes handicapées qu'un employé est chargé d'assister
- Accompagner les clients ou les visiteurs avec lesquels se trouve un employé pendant l'urgence et assurer leur évacuation en toute sécurité.

#### Retour au travail

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada a mis en place une politique et un processus de retour au travail pour aider les employés à retourner au travail lorsqu'ils ont été absents en raison de leur handicap et qu'ils ont besoin d'une forme d'adaptation pour retourner au travail. Le plan de retour au travail sera approprié pour les employés qui ont des handicaps permanents, récurrents ou temporaires et qui ont besoin d'aménagements liés au handicap pour retourner efficacement au travail.

#### Évaluation de rendement

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada tiendra compte des besoins d'accommodement des employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodement individuels, lors de l'utilisation de son processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés. Si les responsabilités de l'employé changent à la suite du processus d'évaluation du rendement et que l'employé a un handicap, Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada réexaminera le plan d'accommodement individuel de l'employé pour s'assurer que tous les ajustements nécessaires sont apportés.

#### Perfectionnement et avancement professionnel

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada tiendra compte des besoins d'accommodement des employés handicapés ainsi que de tout plan d'accommodement individuel, au moment d'offrir un perfectionnement et de l'avancement professionnel aux employés handicapés.

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada examinera les accommodements dont les employés handicapés pourraient avoir besoin pour réussir ailleurs dans l'organisation ou pour assumer de nouvelles responsabilités dans leur poste actuel.

### Redéploiement

Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada tiendra compte des besoins d'accommodement des employés handicapés ainsi que de tout plan d'accommodement individuel lors du redéploiement des employés handicapés.

Au cours des processus de redéploiement, Make-A-Wish®/Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada tiendra compte des besoins d'accommodement des employés handicapés, ainsi que des plans d'accommodement individuels lors du transfert d'employés handicapés à d'autres emplois au sein de l'organisation, afin que les employés puissent continuer à bénéficier de l'accommodement.