



## Politiques d'accessibilité

---

### Objet

Les politiques énoncées dans le présent document ont pour objet de répondre aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et ses règlements connexes, soit le *Règlement de l'Ontario 191/11, Normes d'accessibilité intégrées* et le *Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.

La LAPHO vise à favoriser l'intérêt de tous les Ontariens et Ontariennes en prévoyant, d'une part, l'élaboration, la mise en œuvre et l'application de normes d'accessibilité en vue de réaliser l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en ce qui concerne les biens, les services, les installations, le logement, l'emploi, les bâtiments, les constructions et les locaux au plus tard le 1er janvier 2025. Les normes d'accessibilité particulières qui doivent être respectées par les organisations de l'Ontario sont énoncées dans les deux règlements. Le présent document de politiques traite des exigences de la Loi et de ses règlements connexes qui s'appliquent à la Fondation Shine (« Shine »).

Le présent document explore les sujets suivants :

- A. Déclaration d'engagement
- B. Normes d'accessibilité
- C. Formation
- D. Reconnaissance et acceptation

### A. Déclaration d'engagement

La Fondation Shine s'engage à offrir un environnement exempt de tout obstacle pour toutes ses parties prenantes, y compris ses clients, ses employés, les candidats à un poste, ses fournisseurs et tout autre visiteur qui pourraient entrer dans nos établissements, accéder à notre information et utiliser nos services. En tant qu'organisation, nous respectons les exigences énoncées dans la LAPHO ainsi que ses normes et règlements connexes.

Shine comprend que nous avons la responsabilité d'assurer un environnement sécuritaire, digne et accueillant pour tous. Nous nous engageons à veiller à la conformité de notre organisation en intégrant les lois sur l'accessibilité à nos politiques, à nos procédures, à nos exigences liées au matériel, à nos formations et à nos pratiques exemplaires. Nous passerons en revue les présentes politiques et pratiques sur une base annuelle, au fur et à mesure que des changements organisationnels se

produisent et en prévision des échéances en matière de conformité. De plus, nous nous efforcerons de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et de manière efficace.

Fournir un environnement accessible et exempt de tout obstacle est un effort partagé et, en tant qu'organisation, Shine s'engage à collaborer avec les parties appropriées en vue de faire de l'accessibilité une réalité pour tous.

## **B. Normes d'accessibilité**

### **Normes d'accessibilité intégrées**

Le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») établit les normes d'accessibilité pour les éléments suivants :

- Information et communication
- Emploi
- Transport
- Conception des espaces publics

Les normes concernant le transport et la conception des espaces publics ne s'appliquent pas à Shine.

La politique de Shine sur les normes concernant les services et le matériel relatifs à l'information et aux communications est énoncée à l'Annexe I.

La politique de Shine sur les normes concernant les services d'emplois destinés aux personnes handicapées est énoncée à l'Annexe II.

### **Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

Le règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (« RNASC ») exige que les organisations rendent les services à la clientèle davantage accessibles pour les personnes handicapées en cernant et en éliminant les obstacles qui les empêchent d'accéder aux biens et aux services. La politique de Shine sur la prestation de services à la clientèle accessibles est énoncée à l'Annexe III.

## **C. Formation**

Shine formera ses employés, ses bénévoles et toute autre personne en conformité aux exigences du RNASC et du RNAI.

### **Formation relative aux Normes d'accessibilité intégrées**

Shine fournira à tous ses employés et bénévoles de la formation concernant les sujets suivants :

- Les exigences des normes d'accessibilités établies dans le RNAI
- Les dispositions du Code des droits de la personne relatives aux personnes handicapées

La formation conviendra aux responsabilités des employés ou des bénévoles et sera donnée dès qu'il est raisonnable de le faire. De la formation sera donnée aux nouveaux employés dans le cadre du processus d'orientation, dans la semaine suivant leur date d'entrée en fonction. De la formation sera donnée aux nouveaux bénévoles dans le cadre du processus d'orientation, avant le début de leurs activités de bénévolat. De la formation sera donnée sur une base continue au fur et à mesure que des changements sont apportés aux politiques d'accessibilité de Shine.

Le matériel de formation est contenu dans le Manuel de formation sur l'accessibilité de Shine.

### **Formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle**

Le contenu de la formation sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle sera achevé par les personnes suivantes qui interagissent avec des clients de Shine ou qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures en lien avec les services à la clientèle :

- Gestionnaire de programmes
- Coordonnateurs de programmes
- Bénévoles participant aux présentations sur les rêves Shine
- Bénévoles participant à l'expérience Shine DreamLift
- PDG
- Directeur des finances et de l'administration

La formation couvrira les aspects suivants :

- Examen de l'objectif de la LAPHO
- Examen des exigences de la RNASC
- Instructions sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps
- Instructions sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide, d'un chien d'assistance ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Instructions sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux programmes de bienfaisance de Shine
- Politiques, procédures et pratiques de Shine en lien avec la prestation de services à la clientèle accessibles pour les personnes handicapées

Shine fournira de la formation dès que possible. De la formation sera donnée aux nouveaux employés dans le cadre du processus d'orientation, dans la semaine suivant leur date d'entrée en fonction. Les bénévoles qui participeront à des présentations de rêve et expériences Shine Dreamlift seront formés à l'avance pour ces événements. De la formation sera aussi donnée sur une base continue concernant les changements apportés aux politiques, aux pratiques et aux procédures régissant la prestation des services à la clientèle aux personnes handicapées.

Le matériel de formation est contenu dans le Manuel de formation sur l'accessibilité de Shine.

Mise à jour : le 23 septembre 2023



## **D. Reconnaissance et acceptation des politiques d'accessibilité**

J'affirme avoir lu et compris les politiques d'accessibilité de Shine et j'accepte de m'y conformer.

Nom : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

## **Annexe I**

### **Politique sur l'information et les communications accessibles**

---

#### **Objet**

La présente politique a pour objet de répondre aux exigences du RNAI tel qu'elles s'appliquent à la prestation de services et au matériel liés à l'information et aux communications pour les personnes handicapées. Le présent document explore les sujets suivants :

- A. Processus de rétroaction
- B. Formats accessibles et aides à la communication
- C. Sites Web et contenu Web accessibles
- E. Exceptions

#### **A. Processus de rétroaction**

Shine veillera à ce que les processus de rétroaction (à l'interne et à l'externe) soient rendus accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en actualisant la mise à disposition de formats accessibles et d'aides à la communication, sur demande.

Les formats accessibles comprennent, sans s'y limiter, les gros caractères, les enregistrements audio, les formats électroniques, le braille et d'autres formats pouvant être utilisés par les personnes handicapées. Les aides à la communication comprennent, sans s'y limiter, les sous-titres, les supports à la communication améliorée et alternative, le langage simple, le langage des signes et d'autres moyens facilitant une communication efficace.

Shine rendra publique la disponibilité des formats accessibles pour les rétroactions sur son site Web.

#### **B. Formats accessibles et aides à la communication**

Sauf si le document est réputé être non convertible, Shine fournira ou obtiendra des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées, sur demande. Les formats accessibles et les aides à la communication seront fournis en temps opportun et sans frais additionnels.

Shine tiendra compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité lors de la personnalisation des demandes individuelles et devra consulter la personne concernée pour s'assurer que les documents conviennent.

Shine rendra publique la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication sur son site Web.

## **C. Sites Web et contenu Web accessibles**

Shine s'assurera que notre site Web et que notre contenu Web (s'il y a lieu) soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) tel qu'énoncé dans le RNAI et consultera la Loi pour connaître les échéances et les exigences de conformité particulières.

## **D. Exceptions**

Les Normes pour l'information et les communications ne s'appliquent pas pour les exceptions suivantes :

- Information ou communications non convertibles; ou
- Information sur laquelle l'organisation n'a pas le contrôle, soit directement ou indirectement, en vertu d'une relation contractuelle.

S'il est établi que, en consultation avec le demandeur, l'information ou les communications ne sont pas convertibles, Shine s'assurera de fournir à la personne ayant fait la demande une explication ainsi qu'un résumé de l'information non convertible.

Shine classera l'information et les communications comme étant non convertibles dans les situations suivantes :

- Il n'est pas techniquement possible de les convertir; ou
- La technologie nécessaire pour effectuer la conversion n'est pas facilement accessible.

Mise à jour : le 11 mars 2016

## **Annexe II**

### **Politique d'accessibilité à l'emploi**

---

#### **Objet**

La présente politique a pour objet de répondre aux exigences du RNAI tel qu'ils s'appliquent à la prestation de services d'emplois accessibles pour les personnes handicapées. La présente politique explore les sujets suivants :

- A. Recrutement, évaluation et sélection
- B. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés
- C. Renseignements nécessaires en cas de situation d'urgence sur les lieux de travail
- D. Gestion du rendement et perfectionnement et avancement de carrière
- E. Redéploiement

#### **A. Recrutement, évaluation et sélection**

Shine informera les employés et le public concernant l'accessibilité à des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés.

Les candidats sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation et de sélection seront informés de la mise à disposition de mesures d'adaptation sur demande relativement au matériel ou aux processus qui seront utilisés. Lorsqu'une mesure d'adaptation est demandée, Shine consultera le candidat et lui fournira ou arrangera une mesure d'adaptation convenable.

Les candidats embauchés devront prendre connaissance des politiques de Shine et de son soutien envers les mesures d'adaptation offertes aux les personnes handicapées.

#### **B. Formats accessibles et aides à la communication pour les employés**

Shine veillera à ce que les employés prennent conscience de nos politiques relatives aux personnes handicapées et soient informés immédiatement de tout changement apporté à celles-ci.

Si un employé atteint d'un handicap le demande, Shine fournira ou obtiendra des formats accessibles et des aides à la communication dans les cas suivants :

- Information requise pour réaliser le travail
- Information généralement accessible par tous les employés du lieu de travail

Les formats accessibles comprennent, sans s'y limiter, les gros caractères, les enregistrements audio, les formats électroniques, le braille et d'autres formats pouvant être utilisés par les personnes handicapées. Les aides à la communication comprennent, sans s'y limiter, les sous-titres, les supports de communication améliorée et alternative, le langage simple, le langage des signes et d'autres moyens facilitant une communication efficace.

Shine consultera l'employé ayant fait la demande afin de déterminer la meilleure façon de fournir le format accessible ou l'aide à la communication.

### **C. Renseignements nécessaires en cas de situation d'urgence sur les lieux de travail**

Au besoin, Shine créera un document individuel incluant les renseignements nécessaires en cas de situation d'urgence sur les lieux de travail pour les employés handicapés. Cette information tiendra compte des difficultés entraînées par le handicap de la personne et la nature physique du lieu de travail, et sera élaborée en consultation avec l'employé. Si l'employé a besoin d'assistance, Shine fournira, avec le consentement de l'employé, les renseignements nécessaires en cas de situation d'urgence sur les lieux de travail à la personne désignée pour aider l'employé.

Ces renseignements seront révisés lorsque :

- L'employé est déplacé dans un autre emplacement physique de l'organisation;
- Les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé sont révisés; ou
- Shine révisé ses politiques d'intervention en situation d'urgence générales.

### **D. Gestion du rendement et perfectionnement et avancement de carrière**

Les activités de gestion du rendement permettent d'évaluer et d'améliorer le rendement, la productivité et l'efficacité d'un employé en vue de favoriser la réussite de celui-ci.

Shine tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés dans le cadre des processus liés à la gestion du rendement ou des occasions de perfectionnement et d'avancement de carrière offertes. Les plans d'adaptation individuels seront consultés au besoin

### **E. Redéploiement**

Le redéploiement est la réaffectation d'employés à une autre division ou un autre poste au sein de l'organisation afin d'éviter le licenciement lorsqu'une division ou un poste particulier a été aboli par l'organisation.

Les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés seront pris en considération dans le cas d'un redéploiement. Les plans d'adaptation individuels seront consultés au besoin.

Mise à jour : le 11 mars 2016



## **Annexe III**

### **Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle**

---

#### **Objet**

La présente politique a pour objet de répondre aux exigences du règlement sur les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Cette loi exige que les organisations rendent les services à la clientèle davantage accessibles pour les personnes handicapées en cernant et en éliminant les obstacles qui les empêchent d'accéder aux biens et aux services. L'offre de biens et de services doit se faire d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées, qui est intégrée à l'offre de biens et de services de l'organisation pour tous et qui donne aux personnes handicapées des occasions égales de faire usage et de tirer profit des biens et services.

La Fondation Shine (« Shine ») réalise les rêves d'enfants aux prises avec de graves déficiences physiques et des maladies potentiellement mortelles. Puisque la majorité des enfants avec lesquels Shine interagit sont atteints d'un handicap physique, nous sommes au fait concernant les problèmes d'accessibilité. Nous devons rendre nos programmes de bienfaisance accessibles aux enfants handicapés en vue d'acquitter notre mission.

Il est important de noter que les besoins en matière d'accessibilité peuvent aller au-delà des enfants que nous servons. Réaliser le rêve d'un enfant ou organiser la participation d'un enfant à l'expérience DreamLift nécessite la participation du ou des parents ou du tuteur légal dans le cadre des processus de demande et de planification. Nous devons aussi cerner et éliminer les obstacles qui pourraient empêcher les parents ou les tuteurs atteints d'un handicap d'accéder à nos services au nom de l'enfant. Ainsi, pour les besoins de la présente politique, nous utiliserons le terme « client » pour référer à un enfant admissible aux programmes de Shine ainsi qu'au ou aux parents ou au tuteur légal de l'enfant, selon le cas.

La présente politique énonce les politiques, les pratiques et les procédures de Shine nous permettant de rendre nos programmes de bienfaisance accessibles. Conformément aux Normes, la présente politique explore les éléments suivants :

- A. Prestation de services aux personnes handicapées
- B. Animaux d'assistance, personne de soutien et appareils fonctionnels
- C. Avis de perturbation temporaire
- D. Rétroaction des clients
- E. Avis de disponibilité des documents

#### **A. Prestation de services aux personnes handicapées**

Shine investira tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont cohérentes avec les principes de la dignité, de l'autonomie, de l'intégration et de l'égalité des possibilités en :

- veillant à ce que tous les clients reçoivent des services de la même valeur et de la même qualité;

- permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils ont accès aux services, tant que cela ne représente pas un risque de sécurité;
- utilisant des méthodes de rechange, lorsque possible, pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, de manière semblable;
- tenant compte des besoins individuels lors de la prestation de services; et
- communiquant d'une façon qui tient compte de le handicap du client.

## **B. Animaux d'assistance, personne de soutien et appareils fonctionnels**

Le présent article contenu dans les Normes relatives aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien s'applique si (a) des services sont fournis aux membres du public ou à d'autres tiers dans des lieux dont le fournisseur de services est le propriétaire ou l'exploitant et (b) si les membres du public ou d'autres parties tierces ont accès à ces lieux.

Bien que des clients visitent les locaux de Shine de temps à autre, ceux-ci ne sont pas ouverts au public. La prestation des programmes de bienfaisance de Shine se fait généralement à d'autres endroits; toutefois, à l'occasion, il arrive qu'une présentation de rêve ait lieu sur place. Lorsque c'est le cas, Shine accueille les animaux d'assistance et les personnes de soutien de nos clients, aux conditions suivantes :

- Le client accompagné par un chien-guide, un chien d'assistance ou un autre animal d'assistance est responsable de prendre soin de l'animal et de le maîtriser en tout temps.
- Si une préoccupation d'ordre de santé ou de sécurité se présente, par exemple une allergie sévère à l'animal, Shine fournira les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes présentes.
- Dans des situations où des renseignements confidentiels concernant le client pourraient être discutés, nous obtiendrons d'abord le consentement du client avant de divulguer ces renseignements en présence de la personne de soutien.

Les personnes handicapées sont autorisées à utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin. Dans les situations où les appareils fonctionnels présentent une menace à la sécurité ou l'accessibilité peut être problématique, d'autres mesures raisonnables seront prises.

## **C. Avis de perturbation temporaire**

Les locaux de Shine ne sont pas ouverts au public et Shine n'offre pas d'installations ou de services particuliers aux personnes handicapées qui ne sont pas aussi fournis aux autres personnes. Toutefois, advenant une perturbation temporaire des installations ou des services que les clients handicapés utilisent pour accéder aux biens et aux services de Shine et les utiliser, des efforts raisonnables seront déployés pour fournir un avis à l'avance. Dans certaines circonstances, comme une perturbation temporaire non planifiée, il peut s'avérer impossible de donner un avis à l'avance.

Si une notification doit être envoyée, les renseignements suivants seront inclus, sauf s'ils ne sont pas facilement accessibles ou inconnus :

- Les services interrompus ou inaccessibles
- La raison de l'interruption
- La durée anticipée
- Une description des services ou options de rechange

Lorsque les interruptions surviennent, Shine fournira un avis comme suit :

- en publiant un avis sur le site Web de Shine;
- en communiquant avec le client; ou
- par toute autre méthode raisonnable selon les circonstances.

## **D. Rétroaction des clients**

Les clients auront l'occasion de faire des commentaires sur le service fourni aux personnes handicapées dans le cadre de notre examen annuel de l'assurance de la qualité de nos programmes de bienfaisance. Les clients seront initialement contactés par téléphone et auront ainsi l'occasion de formuler leurs commentaires verbalement. Sur demande, nous offrirons le sondage dans des formats accessibles ou au moyen d'un aide à la communication après consultation avec nos clients en vue de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communications. D'autres méthodes visant à fournir une rétroaction comprennent un sondage écrit par courrier ou par courriel, un sondage en ligne ou une rencontre en personne pour remplir le sondage.

Des commentaires additionnels, y compris des plaintes, peuvent être formulés en tout temps en communiquant avec la présidente-directrice générale par intérim:

Nom : Sheila Harrison

Téléphone : 1 800 461-7935, poste 234

Courriel : [sheila.harrison@shinefoundation.ca](mailto:sheila.harrison@shinefoundation.ca)

Adresse : Unité 21, 1100 Dearness Drive, London (ON) N6E 1N9

Les clients qui fournissent une rétroaction recevront un accusé de réception et seront informés de toute action découlant des préoccupations ou des plaintes formulées.

Des renseignements au sujet du processus de rétroaction sont accessibles sur le site Web de Shine:  
<http://www.shinefoundation.ca/fr>

## **E. Avis de disponibilité des documents**

Shine informera les clients que les documents relatifs aux Normes d'accessibilité pour les personnes handicapées sont accessibles sur demande et dans un format qui tient compte de le handicap du client faisant la demande. Cette notification sera transmise en publiant l'information sur le site Web de Shine.

Mise à jour : le 23 septembre 2023