



Norme pour le service à la clientèle – *Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario (LAPHO)*

Politique sur l’engagement envers l’accès

Curling Canada s’engage à offrir un environnement exempt de tout obstacle à tous ses intervenants, y compris ses clients, ses employés, les candidats à un poste, ses fournisseurs et tout autre visiteur qui pourraient entrer dans ses établissements, accéder à ses renseignements et utiliser ses services. En tant qu’organisation, nous respectons les exigences énoncées dans la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario*, ainsi que ses normes et règlements connexes.

Curling Canada 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, nos procédures, nos exigences liées à l’équipement, nos formations et nos pratiques exemplaires.

Formation

Curling Canada assurera la formation du personnel sur les lois ontariennes en matière d’accessibilité et sur les sections du Code des droits de la personne qui concernent les personnes handicapées. La formation sera assurée de la manière qui convient le mieux aux employés, aux bénévoles et aux autres membres du personnel.

Les employés seront également formés, de façon continue, lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures. Curling Canada tiendra des registres exacts de la formation offerte à ses employés et fournira ces registres pour toute inspection, au besoin. Toute la formation sera dispensée par vidéo d’apprentissage en ligne, sur le site Web www.verslaccessibilite.ca.

Service à la clientèle

Curling Canada comprend que tous les clients doivent recevoir des services de la même valeur et de la même qualité. Nous nous engageons à permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu’ils ont accès aux produits et services, tant que cela ne représente pas un risque pour la sécurité. Nous offrirons des méthodes de rechange, lorsque possible, pour nous assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de manière semblable et tiendrons compte des besoins individuels lors de la prestation de services.

Information et communication

Curling Canada s’engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication.

Sur demande, nous fournirons en temps opportun, en format accessible ou avec aide à la communication, des renseignements et du matériel de communication, comprenant les renseignements publics sur nos produits, services et installations, ainsi que les renseignements accessibles au public en cas d’urgence.



Emploi

Curling Canada informera le public et son personnel que, sur demande, nous répondrons aux besoins des personnes handicapées lors des processus de recrutement, d'évaluation et d'embauche. Lorsqu'il y a lieu, nous offrirons aux employés handicapés des renseignements d'urgence personnalisés relativement au milieu de travail. Nous continuerons de veiller à ce que les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés soient pris en compte lors des processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation.

Conception des espaces publics

Curling Canada se conformera aux normes d'accessibilité relatives à la conception des espaces publics, lors de la fabrication ou de la réalisation de modifications importantes aux espaces publics. Les espaces publics comprennent ce qui suit :

- des sentiers récréatifs ou des voies accessibles menant à une plage;
- du stationnement hors voirie accessible;
- des éléments de service fixes, tels que comptoirs de service, files d'attente fixes et lieux d'attente.

Avis d'interruption temporaire

Curling Canada avisera ses clients en cas d'interruption prévue ou imprévue de services en ce qui concerne les installations ou les services qu'utilisent habituellement les personnes handicapées. Cet avis fera état de la raison de l'interruption, de sa durée escomptée et, s'il y a lieu, fournira une description d'autres installations ou services offerts.

Dans la mesure du possible, l'avis sera donné d'avance aux clients, par courriel ou téléphone, et sera affiché à toutes les entrées publiques et aires de réception de nos installations.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées, accompagnées de leurs animaux d'assistance, dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public. Nous veillerons aussi à ce que tous les employés qui ont des interactions directes avec nos clients soient correctement formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous nous engageons aussi à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.

Accès aux renseignements

Sur demande, tout client ou employé peut avoir accès aux renseignements publics concernant les politiques, les produits et l'entreprise et ces renseignements seront fournis en temps opportun. Les renseignements seront communiqués sous forme écrite ou par courriel ou dans un format accessible par la personne handicapée. Des versions en gros caractères seront offertes. Ces renseignements comprendront ce qui suit, sans toutefois s'y limiter :

1. renseignements sur les situations d'urgence et la sécurité publique;
2. plans et procédures d'urgence – santé et sécurité;
3. cartes, panneaux d'avertissement et voies d'évacuation (indiquant les sorties de secours);



4. renseignements sur les alarmes (p. ex., incendie) ou d'autres alertes en cas d'urgence;
5. descriptions de poste des employés et politiques et procédures relatives au milieu de travail;
6. bulletins d'information et communiqués de l'entreprise.

Modifications apportées à la présente ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques en matière de service à la clientèle qui respectent et prônent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Aucun changement ne sera apporté à cette politique avant d'examiner l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de Curling Canada qui ne respecte pas et ne prône pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Processus de rétroaction

Des commentaires sur la façon dont Curling Canada fournit des produits et des services aux personnes handicapées peuvent être faits, par courriel à accessibilite@curling.ca ou verbalement, au chef de l'exploitation.

Les plaintes seront traitées conformément aux procédures établies de gestion des plaintes de Curling Canada.

Questions à propos de la présente politique

Une copie de la présente politique et de toute autre politique peut être fournie, sur demande, en communiquant avec le Service des ressources humaines. De plus, une copie de cette politique se trouve sur le site Web de l'entreprise, www.curling.ca. Le document de la politique sera offert dans un format qui tient compte du handicap de la personne.