



Normes pour les services à la clientèle – Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Version	
Date d'adoption	
Date du prochain examen	7 février 2026

Politique d'engagement en faveur de l'accessibilité

Curling Canada s'engage à offrir un environnement sans obstacle à tous ses intervenants, y compris nos clients, employés, candidats à l'emploi, fournisseurs et tous les visiteurs entrant dans nos locaux, accédant à nos informations ou utilisant nos services. En tant qu'organisation, nous respectons et soutenons les exigences énoncées dans la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005), ainsi que les normes et règlements qui y sont associés.

Curling Canada comprend que nous avons la responsabilité d'assurer un environnement sécuritaire, digne et accueillant pour tous. Nous nous engageons à assurer la conformité de notre organisation en incorporant la législation sur l'accessibilité dans nos politiques, nos procédures, nos exigences en matière d'équipement, notre formation et nos pratiques exemplaires.

Formation

Curling Canada s'engage à former son personnel sur les lois ontariennes en matière d'accessibilité et sur les aspects du Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées. La formation sera dispensée de la manière la mieux adaptée aux tâches des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel. Les employés seront également formés de façon continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures. Curling Canada conservera des dossiers précis sur la formation donnée à ses employés et les rendra disponibles pour inspection au besoin. Toute la formation se fera au moyen d'une [vidéo d'apprentissage en ligne](#).

Services à la clientèle

Curling Canada comprend que tous les clients doivent recevoir la même valeur et la même qualité. Nous nous engageons à permettre aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils accèdent aux biens et aux services, à condition que cela ne

présente pas de risque pour la sécurité. Dans la mesure du possible, nous proposerons des méthodes alternatives pour que les clients handicapés aient accès aux mêmes services, au même endroit et de la même manière, et nous tiendrons compte des besoins individuels lors de la fourniture de biens et de services.

Information et communications

Curling Canada s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Sur demande, nous fournirons des informations et du matériel de communication dans des formats accessibles ou avec des supports de communication en temps opportun. Cela comprend les informations accessibles au public sur nos biens, nos services et nos installations, ainsi que les informations d'urgence accessibles au public.

Emploi

Curling Canada informera le public et le personnel que, sur demande, nous prendrons des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et au moment de l'embauche. Si nécessaire, nous fournirons aux employés handicapés des informations personnalisées sur les situations d'urgence en milieu de travail. Si nous utilisons des processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de redéploiement, nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.

Conception des espaces publics

Curling Canada se conformera aux normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lorsqu'il construira ou apportera des modifications importantes aux espaces publics. Les espaces publics comprennent :

- Sentiers récréatifs/voies accessibles menant à une plage
- Stationnement hors voirie accessible
- Éléments liés aux services tels que les guichets de service, les files d'attente fixes et les zones d'attente

Avis de perturbation temporaire

Curling Canada fournira un avis à ses clients en cas de perturbation planifiée ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera communiqué à l'avance, dans la mesure du possible, au client par courrier électronique ou par téléphone et sera affiché à toutes les entrées publiques et dans les zones d'accueil de nos locaux.

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Nous veillerons également à ce que tous les employés qui ont des interactions directes avec nos clients soient correctement formés à la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance. Nous nous engageons également à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien.

Informations accessibles

Les informations publiques concernant les politiques, les produits et l'entreprise sont disponibles pour tout client ou employé qui en fait la demande et seront fournies en temps opportun. Les informations seront fournies par écrit, par courrier électronique ou dans un format accessible aux personnes handicapées. Des documents en gros caractères seront disponibles. Ces informations comprennent, sans s'y limiter, ce qui suit :

1. Informations sur les urgences et la sécurité publique
2. Plans et procédures d'urgence - Santé et sécurité
3. Cartes, panneaux d'avertissement et itinéraires d'évacuation (indiquant les sorties de secours)
4. Informations sur les alarmes (p. ex., incendie) ou autres alertes d'urgence
5. Descriptions de poste des employés et politiques et procédures en milieu de travail
6. Infolettres et bulletins d'information de l'entreprise

Modification de la présente politique ou d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques sur les services à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de Curling Canada qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

Processus de rétroaction

Les commentaires concernant la façon dont Curling Canada fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être [transmis par courriel](#) ou verbalement au *Directeur des finances et directeur administratif, Services généraux*. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures de gestion des plaintes établies par Curling Canada.

Questions sur la présente politique

Une copie de la présente politique et de toutes les autres politiques est disponible sur demande en communiquant avec les ressources humaines. En outre, une copie de la présente politique est disponible sur le [site Web de l'entreprise](#). Le document de politique sera fourni dans un format qui tient compte du handicap de la personne.