

## **JEUX DU COMMONWEALTH CANADA LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO**

### **Objet**

Jeux du Commonwealth Canada (JCC) s'engage à offrir un service de qualité à notre vaste communauté d'utilisateurs, ce qui comprend les personnes handicapées. Dans le cadre de notre engagement à rendre nos services accessibles à tous les clients, nous cherchons à lever les obstacles auxquels sont confrontées les personnes handicapées.

Conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, JCC fournit des services, tant directement qu'électroniquement, d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées.

### **Procédures et lignes directrices :**

JCC appuie nos clients à utiliser nos services de la façon suivante.

#### 1. Fourniture de biens et de services

##### **Communications**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Nous formons notre personnel sur la façon d'interagir et de communiquer avec notre vaste communauté d'utilisateurs et les personnes ayant divers types de handicaps, et ce, d'une manière respectueuse de leur dignité et de leur autonomie. Par exemple, JCC offre, sans frais, des documents à gros caractères ou encore l'utilisation du service de relais pour accommoder les clients sourds ou malentendants.

##### **Services téléphoniques**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap. Nous formons notre personnel afin qu'il puisse communiquer par téléphone avec les clients en utilisant un langage clair et simple. De plus, nous familiarisons notre personnel aux technologies de la téléphonie destinée aux personnes handicapées.

##### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Nous veillons à ce que nos employés sachent se servir des divers appareils et accessoires fonctionnels et qu'ils aient reçu une formation à cet égard puisque nos clients pourraient les utiliser.

##### **Facturation**

JCC s'engage à fournir, à la demande du client, des factures accessibles dans des formats de rechange en leur procurant des documents à gros caractères.

#### 2. Animaux d'assistance et personnes de soutien

##### **Animaux d'assistance**

Une personne handicapée peut entrer dans les locaux de JCC accompagnée d'un animal d'assistance et garder l'animal avec elle dans les endroits auxquels a accès le public, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Sur place, il incombe à la personne accompagnée d'un animal d'assistance de le garder sous contrôle en tout temps.

## **Personnes de soutien**

Une personne handicapée peut être accompagnée d'une personne de soutien et y avoir accès à tout moment. JCC peut exiger qu'une personne de soutien accompagne une personne handicapée dans ses locaux, et ce, dans les situations où il s'avère nécessaire de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée.

### 3. Avis de perturbation temporaire

JCC tentera par tous les moyens d'aviser les clients en cas d'une perturbation de ses installations ou des services dont se servent les personnes handicapées. L'avis de perturbation indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement disponibles, le cas échéant. Toutefois, nous serons incapables d'aviser nos clients en cas de perturbation d'urgence temporaire.

Pour accéder à cette information, JCC posera des écriteaux et des affiches à l'entrée de ses installations.

### 4. Formation du personnel

JCC veille à ce que chaque personne concernée par la présente politique reçoive la formation requise selon les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. En outre, une formation sera donnée aux nouveaux employés dans le cadre de leur orientation et d'une façon suivie au besoin. La quantité et le type de formation dépendront de l'interaction de la personne avec les clients. Un registre des formations sera gardé au Services des installations.

Contenu de la formation :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.
- Les exigences figurant aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- Information sur les politiques, les procédures et les lignes directrices de JCC régissant la fourniture de services aux personnes handicapées.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
- La façon de procéder avec les personnes handicapées ayant de la difficulté à accéder aux services de JCC.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou encore qui nécessitent la présence d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- La façon de se servir des appareils et accessoires fonctionnels fournis par JCC et visant à faciliter la fourniture de services aux personnes handicapées.

Le personnel concerné recevra une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures régissant la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées. Une formation est également donnée de façon suivie lorsque les politiques, les pratiques et les procédures font l'objet d'une modification.

### 5. Processus de rétroaction

L'objectif ultime de JCC est d'offrir aux clients handicapés un service qui puisse répondre à leurs attentes, voire les dépasser. JCC accueille volontiers les commentaires sur ses services et le niveau de satisfaction des attentes. La rétroaction sur la façon dont JCC

fournit ses services aux personnes handicapées peut être communiquée à la personne ci-dessous :

Jeux du Commonwealth Canada  
Gestionnaire de l'administration  
2255, boulevard St-Laurent, bureau 120  
Ottawa (Ontario) K1G 4K3  
613-244-6868  
[info@commonwealthgames.ca](mailto:info@commonwealthgames.ca)

6. Modification de la présente politique ou d'une autre politique

JCC s'engage à élaborer et à mettre à jour des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente politique sans connaître au préalable les répercussions sur les personnes handicapées.

7. Questions au sujet de la présente politique

Toute question au sujet de la présente politique devrait être adressée au gestionnaire d'administration.

**Législation :**

[Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario](#)

[Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07](#)