



Olympiques spéciaux Canada

Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle

I. Objet et portée

Olympiques spéciaux Canada (« **OSC** ») s'engage à exceller en matière de services à la clientèle, y compris les personnes handicapées, et à fournir ses biens et services de manière qui respecte la dignité et l'autonomie de chacun.

La présente politique en matière de service à la clientèle (la « **politique** ») a été élaborée conformément au Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, pris en application de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« **LAPHO** »), ainsi qu'à d'autres lois comparables.

Conformément à la présente politique, des efforts raisonnables sont faits pour :

- a) offrir aux personnes handicapées la même possibilité qu'aux autres d'obtenir les biens et services d'OSC, de les utiliser et d'en profiter;
- b) fournir les biens et services en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- c) intégrer la fourniture des biens et services aux personnes handicapées à la fourniture régulière, à moins qu'une autre mesure ne s'impose pour permettre à la personne handicapée d'en profiter. La mesure de rechange peut être temporaire ou permanente;
- d) communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur déficience;
- e) permettre aux personnes handicapées de recourir aux appareils et accessoires fonctionnels, aux animaux d'assistance et aux personnes de soutien dont elles ont besoin pour accéder aux biens et aux services d'OSC, à moins qu'une autre loi l'interdisant n'ait préséance.

II. Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

Engagé à poursuivre l'excellence dans la fourniture de ses biens et services à la clientèle, y compris les personnes handicapées, OSC s'acquitte de ses fonctions et responsabilités en la matière comme décrit ci-après.



1. Appareils et accessoires fonctionnels

OSC veille à ce que ses employés aient la formation voulue pour être à l'aise avec les divers appareils et accessoires fonctionnels offerts à ses installations ou fournis au besoin pour permettre aux clients handicapés d'accéder à ses biens et services, par exemple : baladeurs audionumériques, animaux d'assistance, loupes, émetteurs FM, téléimprimeurs et appareils auditifs.

2. Communication

OSC communique avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur déficience. L'organisme forme les employés appelés à communiquer avec les clients à repérer les obstacles éventuels à l'accès et à interagir avec des personnes présentant divers types de déficiences.

3. Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les animaux d'assistance comme les chiens-guides, les chiens pour personnes malentendantes, les chiens entraînés en cas de crise d'épilepsie et autres animaux aidants certifiés sont admis dans les locaux d'OSC ouverts au public, à moins d'en être exclus en vertu de la loi.

Une personne handicapée peut également se faire accompagner par une personne de soutien.

La personne handicapée doit prévoir elle-même sa ou ses personnes de soutien et autoriser officiellement OSC à leur communiquer ses renseignements personnels.

4. Avis de perturbation temporaire

OSC émet rapidement un avis en cas d'indisponibilité prévue ou imprévue des services ou des installations qu'utilisent ses clients handicapés. L'avis est affiché à un endroit bien visible et précise la raison de l'interruption, sa durée prévue ainsi que les installations et les services de remplacement éventuellement accessibles.

L'avis est affiché à l'adresse suivante :

Special Olympics Canada | Olympiques Spéciaux Canada
21 St. Clair Avenue East, Suite 600 | 21, avenue St. Clair Est, bureau 600,
Toronto, Ontario M4T 1L9 CANADA

5. Formation

Tous les employés et les bénévoles d'OSC qui sont en contact avec le public lors des événements de l'organisme ou à ses bureaux reçoivent une formation sur l'accessibilité.

Il en va de même pour les personnes qui participent à l'élaboration des politiques, des plans, des pratiques et des procédures liés à la fourniture des biens et des services.

La formation renseigne sur :

- la LAPHO et ses exigences relatives aux normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- le plan d'OSC en matière de normes relatives aux services à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant divers types de déficiences;
- la manière d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils ou accessoires fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la conduite à adopter si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux locaux, aux biens ou aux services d'OSC.

La formation est offerte systématiquement aux nouveaux employés et dès qu'OSC modifie ses politiques, ses pratiques et ses procédures en matière d'accessibilité.

6. Rétroaction

Les clients désireux d'apporter des commentaires et des suggestions sur la façon dont OSC fournit ses biens et services aux personnes handicapées peuvent le faire par courriel, par téléphone ou par la poste :

Special Olympics Canada | Olympiques Spéciaux Canada
21 St. Clair Avenue East, Suite 600 | 21, avenue St. Clair Est, bureau 600
Toronto, Ontario M4T 1L9 CANADA
Tel | Tél. +1 416 927 9050
Email info@specialolympics.ca

On peut également obtenir un formulaire de rétroaction sur demande. Tous les commentaires et suggestions, y compris les plaintes, sont acheminés au directeur des finances et de l'administration d'OSC.

Les clients qui en font la demande reçoivent une réponse dans les 10 jours ouvrables.

7. Avis de disponibilité

On peut obtenir une copie papier de la politique en en faisant la demande par téléphone, au 1-416-927-9050, ou par courriel, à info@specialolympics.ca.

La politique est mise à disposition dans un format accessible sur demande.



8. Modification de la présente politique ou d'autres politiques

OSC s'engage à élaborer des politiques qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. On n'apportera donc aucun changement à la présente politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées.

Toute politique d'OSC manquant à respecter et à favoriser la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.