



FEMMES ET SPORT AU CANADA CANADIAN WOMEN & SPORT

FEMMES ET SPORT AU CANADA

POLITIQUE EN MATIÈRE DE NORMES D'ACCESSIBILITÉ AU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Définitions

1. Les mots ci-dessous signifient ce qui suit dans le contexte de la présente politique :
 - a) « *Dispositif d'aide* ». Aide auxiliaire telle que les aides à la communication, aides à la cognition ou aides à la mobilité ou médicale (p. ex., cannes, béquilles, fauteuils roulants ou prothèses auditives)
 - b) « *Handicap* ». Définition selon le *Code des droits de la personne de l'Ontario* :
 - i. Tout niveau d'invalidité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure physique, un défaut de naissance ou une maladie qui comprend, sans limiter le caractère général de ce qui précède, le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de handicap visuel, la surdité ou un handicap auditif, la mutité ou un défaut de prononciation ou la dépendance envers un chien-guide ou un autre animal ou un fauteuil roulant ou autre appareil de soutien.
 - ii. Un état de handicap psychologique ou de développement.
 - iii. Une difficulté d'apprentissage ou une dysfonction d'un ou de plusieurs processus de compréhension ou d'utilisation des symboles ou de la langue parlée.
 - iv. Un trouble psychologique.
 - v. Une blessure ou handicap pour lesquels une indemnisation a été demandée ou reçue en vertu d'un régime d'assurance établi au titre de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail*, 1997 (« handicap »).
[traduction libre]
 - c) « *Personne ayant un handicap* ». Personne ayant un handicap selon la définition donnée dans le Code des droits de la personne de l'Ontario (dont il est question ci-dessus).
 - d) « *Représentant* ». Toute personne qui fait affaire avec le public ou une tierce partie au nom de Femmes et sport au Canada, soit à titre d'employé, d'agent, de bénévole, de dirigeant, de directeur ou autre.
 - e) « *Animal de service* ». Tout animal entraîné à exécuter des tâches pour une personne ayant un handicap.
 - f) « *Personne de soutien* ». Toute personne, à savoir un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui accompagne une personne ayant un handicap afin de l'aider dans ses communications, ses soins personnels ou ses soins médicaux ou pour obtenir des biens et services.

Objet

2. Cette politique a pour objet de satisfaire aux exigences du Règlement de l'Ontario 165/16 de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, afin d'établir une politique de Femmes et sport au Canada sur la gouvernance de la prestation de ses biens et services aux personnes ayant un handicap.

Champ s'application

3. Cette politique s'applique à tous les représentants.



Engagement

4. Femmes et sport au Canada est engagée à faire preuve d'excellence dans ses services à toutes les parties prenantes, y compris les personnes ayant un handicap. Femmes et sport au Canada déploiera des efforts raisonnables pour que ses politiques, ses pratiques et les procédures respectent les principes suivants :
 - a) Le bien ou le service sera offert dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes ayant un handicap.
 - b) La prestation de biens ou de services aux personnes ayant un handicap et autres sera intégrée, à moins qu'une autre mesure, temporaire ou permanente, soit nécessaire, afin que la personne ayant un handicap puisse obtenir, utiliser ou profiter du bien ou du service.
 - c) Les personnes ayant un handicap auront des occasions égales à ce qui est donné aux autres d'obtenir, d'utiliser et de profiter des biens et services.
 - d) Les personnes ayant un handicap peuvent utiliser des dispositifs d'aide personnelle et/ou avoir recours à une personne de soutien pour avoir accès aux biens et services.
 - e) Les représentants doivent communiquer avec les personnes ayant un handicap d'une manière qui tient compte du handicap de la personne.

Pratiques et procédures

5. Femmes et sport au Canada établira, évaluera et révisera les politiques et directives ci-dessous, au besoin, pour offrir des biens et services aux personnes ayant un handicap, tout en respectant les quatre principes de base suivants, afin de mettre en œuvre la présente politique :
 - a) Dignité
 - b) Indépendance
 - c) Intégration
 - d) Occasions égales

Dispositifs d'aide

6. Femmes et sport au Canada fera en sorte que ses représentants soient formés et familiers avec les différents dispositifs d'aide que pourraient utiliser les clients/membres ayant un handicap pour avoir accès à ses biens et services. Tous les représentants déploieront des efforts raisonnables afin de permettre aux personnes ayant un handicap d'utiliser leurs propres dispositifs d'aide pour obtenir les biens et services.

Communications

7. Femmes et sport au Canada utilisera différents moyens qui tiennent compte du handicap de la personne, afin de communiquer et d'interagir avec les personnes ayant un handicap.

Animaux de service

8. Les animaux de service offrent de l'indépendance et de la sécurité à de nombreuses personnes ayant un handicap. Femmes et sport au Canada accueille les personnes ayant un handicap et leurs animaux de service dans les parties des installations de Femmes et sport au Canada ouvertes au public.
9. Voici des exemples d'animaux de service :
 - a) Chiens utilisés par les personnes aveugles
 - b) Chiens d'alerte pour les personnes sourdes, ayant un handicap auditif ou dures d'oreille
 - c) Animaux entraînés afin d'avertir une personne de convulsions imminentes et les mener vers un lieu sûr



10. Tous les représentants doivent permettre aux personnes ayant un handicap d'être accompagnées de leur animal de service à moins que l'animal soit exclu en vertu de la loi. Lorsque la loi interdit à l'animal d'être sur les lieux, la raison de l'interdiction sera expliquée à la personne ayant un handicap. D'autres moyens raisonnables de procurer les biens et services à la personne ayant un handicap seront examinés avec la personne ayant un handicap.
11. Dans l'éventualité où l'animal de service est indiscipliné ou dérangeant (p. ex., sauter sur les gens, mordre ou autre comportement dangereux), un employé peut demander à la personne ayant un handicap de retirer son animal du secteur ou lui refuser l'accès aux biens et services. D'autres moyens raisonnables de procurer les biens et services à la personne ayant un handicap seront examinés avec la personne ayant un handicap.

Personnes de soutien

12. Les personnes de soutien aident les personnes ayant un handicap de nombreuses façons, par exemple en aidant aux communications à titre d'interprète du langage des signes ou de travailleur de soutien personnel offrant une assistance physique. Une personne de soutien peut être un bénévole, un ami ou un parent qui aide et soutient la personne ayant un handicap.
13. Les personnes ayant un handicap peuvent être accompagnées de leur personne de soutien pour obtenir l'accès aux biens et services. Les personnes de soutien sont des non-participants recevant l'entrée gratuite aux services qu'obtient la personne ayant un handicap qu'elles accompagnent.

Avis de dérangement temporaire

14. Femmes et sport au Canada informera rapidement les parties prenantes en cas de dérangement planifié ou inattendu aux services ou installations pour les personnes ayant un handicap, tel qu'une entrée en réparation, des rénovations qui limitent l'accès à un secteur ou une technologie temporairement non disponible. Ces avis affichés dans un lieu visible préciseront les raisons du dérangement, sa durée prévue et une description des autres installations ou services, s'il y a lieu.

Formation des représentants

15. Femmes et sport au Canada offrira une formation aux représentants. Tous les représentants recevront une formation sur :
 - a) Un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les critères de la norme de service à la clientèle
 - b) La présente politique
 - c) Les moyens d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicap
 - d) Les moyens d'interagir avec les personnes ayant un handicap qui utilisent un dispositif d'aide ou qui ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de soutien
 - e) Que faire si une personne ayant un handicap éprouve de la difficulté à obtenir les biens et services de Femmes et sport au Canada
16. Les représentants en poste seront formés immédiatement. Les nouveaux représentants seront formés dès que pratique, après leur entrée en fonction. Une formation sera offerte en lien avec les changements apportés aux politiques, aux procédures et au nouvel équipement fourni.
17. Des dossiers de formation seront conservés, précisant les dates de formation, la matière de la formation et le nombre de personnes ayant reçu la formation. Voir l'annexe D.



Processus de rétroaction

18. Toute personne souhaitant faire part de ses commentaires sur la prestation des biens et services de Femmes et sport au Canada aux personnes ayant un handicap est invitée à le faire par courriel, au téléphone ou en personne. Tous les commentaires seront acheminés à la directrice générale. Les plaintes seront traitées selon la méthode habituelle de gestion des plaintes.

Remise de documentation

19. Femmes et sport au Canada remettra une copie des politiques, pratiques et directives exigées au titre de la réglementation de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle à toute personne qui en fait la demande, dans un format convenu par les deux parties.

Révision et amendements

20. La présente politique sera révisée et amendée aux deux ans. La prochaine révision aura lieu en mai 2022. Toute politique qui ne respecte pas et ne fait pas la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes ayant un handicap sera modifiée ou supprimée.



Annexe A : Avis : Frais d'admission pour les personnes de soutien

Les personnes de soutien accompagnant les personnes ayant un handicap ont accès à nos événements sans frais supplémentaires, conformément à la politique de normes d'accessibilité au service à la clientèle de Femmes et sport au Canada.

- « **Personne de soutien** ». Toute personne, à savoir un professionnel rémunéré, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui accompagne une personne ayant un handicap afin de l'aider dans ses communications, ses soins personnels ou ses soins médicaux ou pour obtenir des biens et services.
- « **Personne ayant un handicap** ». Personne ayant un handicap défini au titre du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, comme suit :
 - i. Tout niveau d'invalidité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure physique, un défaut de naissance ou une maladie qui comprend, sans limiter le caractère général de ce qui précède, le diabète sucré, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de handicap visuel, la surdité ou un handicap auditif, la mutité ou un défaut de prononciation ou la dépendance envers un chien-guide ou un autre animal ou un fauteuil roulant ou autre appareil de soutien.
 - ii. Un état de handicap psychologique ou de développement.
 - iii. Une difficulté d'apprentissage ou une dysfonction d'un ou plusieurs processus de compréhension ou d'utilisation des symboles ou de la langue parlée.
 - iv. Un trouble psychologique.
 - v. Une blessure ou un handicap pour lesquels une indemnisation a été demandée ou reçue en vertu d'un régime d'assurance établi au titre de la *Loi sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents de travail*, 1997 (« handicap »). [traduction libre]



Annexe B : Formulaire de commentaires des parties prenantes

Femmes et sport au Canada travaille fort pour que ses services soient à la hauteur de vos attentes et de vos besoins. Vos commentaires sont importants pour nous. Vos réponses aux questions ci-dessous nous aideront à mieux repérer les améliorations à apporter.

1. Date et heure de votre visite :
2. Avons-nous répondu à vos besoins de service à la clientèle aujourd'hui?
 - Oui
 - Non
3. Notre service à la clientèle vous a-t-il été offert de manière accessible?
 - Oui
 - Non (veuillez expliquer ci-dessous)
 - En partie (veuillez expliquer ci-dessous)
4. Avez-vous éprouvé de la difficulté à avoir accès à nos événements ou services?
 - Oui (veuillez expliquer ci-dessous)
 - Non
 - Un peu (veuillez expliquer ci-dessous)
5. Veuillez nous faire part de tout autre commentaire :
6. Coordonnées (facultatif) :

Merci de vos réponses. Vos commentaires seront examinés avec soin. Un avis sera publié sur le site www.womenandsport.ca pour toute modification apportée à notre façon de fournir notre service à la clientèle.



Annexe C : Modèle d'avis de perturbation du service

Veillez prendre note :

- Une perturbation du service est prévue à [insérer le lieu].
- Nous connaissons actuellement une perturbation du service à [insérer le lieu].

Le service sera perturbé de [insérer l'heure] à [insérer l'heure].

Cette perturbation comprend :

- [dresser la liste ici]
-

Un service de remplacement est offert comme suit :

- [dresser les offres ici]
-

Au nom de Femmes et sport au Canada, nous vous remercions de votre patience à cet égard.

Si vous avez des questions ou pour obtenir des renseignements supplémentaires, communiquez avec :
[insérer le nom, le numéro de téléphone, l'adresse de courriel et le numéro de télécopieur]



Annexe D : Plan d'urgence en milieu de travail pour les personnes à mobilité réduite

1. Dans un contexte d'incendie et/ou d'urgence, la mobilité réduite est définie comme un handicap physique ou psychologique empêchant la personne d'emprunter l'escalier à la même vitesse que les autres occupants de l'édifice lors d'une évacuation, ce qui pourrait entraîner un risque de blessure pour cette personne si elle devait tenter d'emprunter l'escalier.
2. Les occupants nécessitant de l'assistance pour évacuer les lieux lors d'une alarme ont les responsabilités suivantes, afin de prévenir les blessures :
 - informer la directrice générale de Femmes et sport au Canada afin qu'un plan puisse être établi;
 - aider la directrice générale de Femmes et sport au Canada à nommer deux surveillants qui prendront l'occupant en charge lors de l'exécution du plan d'évacuation;
 - informer les surveillants de l'aide dont ils auront besoin;
 - pratiquer la procédure d'évacuation.

SURVEILLANTS DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

3. Femmes et sport au Canada fournit les services de surveillants, en collaboration avec les personnes à mobilité réduite. Ces surveillants doivent satisfaire aux critères suivants :
 - ils doivent être physiquement capables d'effectuer la tâche qui leur est affectée;
 - il ne doit y avoir aucun frein à leur propre mobilité (p. ex., problème cardiaque, épilepsie, asthme);
 - ils doivent travailler les mêmes heures que la personne à mobilité réduite dont ils sont responsables;
 - ils doivent travailler dans le même secteur ou dans un lieu suffisamment proche pour pouvoir répondre rapidement.

ÉVACUATION : TÂCHES EN CAS D'ALARME

4. Les surveillants doivent :
 - s'occuper immédiatement de la personne à mobilité réduite;
 - suivre la procédure ci-dessous.
5. Lorsque l'alarme est déclenchée :
 - les personnes à mobilité réduite doivent se rendre immédiatement avec leur surveillant à l'escalier prédéterminé sur leur étage;
 - communiquez avec le bureau de commande centrale ou le service des incendies local en composant le 9 -1-1 afin de préciser le lieu et le nombre de personnes à mobilité réduite;
 - une fois que le flux principal d'évacués est passé, les personnes à mobilité réduite doivent quitter l'édifice avec les surveillants, par petites étapes, si nécessaire;
 - ne retournez dans l'édifice qu'après avoir reçu l'autorisation du chef des incendies municipal ou de la directrice générale de Femmes et sport au Canada.

