



Politique du CCC sur l'accessibilité du service à la clientèle

Fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap

Le Club Canin Canadien est dévoué à l'excellence dans la prestation de services à l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes en situation de handicap. Les biens et les services seront fournis d'une façon qui respecte les principes de la dignité, de l'indépendance, de l'inclusivité et de l'équité des chances pour tous ses clients. La fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap sera intégrée lorsque possible.

Appareils fonctionnels

Un appareil fonctionnel est un outil qu'une personne en situation de handicap utilise pour l'aider dans sa vie quotidienne. Nous permettons à nos clients en situation de handicap d'utiliser leurs appareils fonctionnels pour obtenir nos biens ou nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes en situation de handicap par des moyens qui tiennent compte de leur handicap. Nous reconnaissons que chaque personne et chaque situation sont différentes. Notre personnel travaillera avec la personne pour trouver un moyen de communication qui répond à ses besoins.

Animaux d'assistance

Les personnes en situation de handicap et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus. Les animaux d'assistance sont autorisés dans tous nos lieux ouverts au public.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien qui accompagnent des personnes en situation de handicap sont toutes aussi autorisées dans nos lieux. De plus, aucun client ne sera privé d'accès à sa personne de soutien durant sa visite dans nos installations.

Politique du CCC sur l'accessibilité du service à la clientèle

Avis d'interruption temporaire

Le Club Canin Canadien avertira rapidement les clients en cas de toute interruption planifiée ou de tout dérangement imprévu affectant les services ou les installations pour les personnes en situation de handicap. Un avis clair sera publié expliquant le motif du dérangement, la durée anticipée de l'interruption, ainsi qu'une description des installations ou des services de rechange disponibles, s'il y a lieu. Selon la nature du dérangement, un avis sera également publié sur notre site Web.

Formation

Le CCC assurera la formation sur l'accessibilité dans le service à la clientèle aux personnes suivantes :

- Tous les membres du personnel et les bénévoles;
- Toute personne engagée dans l'élaboration de nos politiques;
- Toute personne engagée dans la fourniture de biens, de services, ou d'installations aux clients en notre nom.

La formation fera partie du processus d'accueil de tout nouveau membre du personnel ou dans le cadre de toute transition vers un poste qui comprend des interactions avec le public. La formation sera offerte aux nouveaux membres du personnel dès que raisonnablement possible. La formation sera également offerte de façon continue au fur et à mesure de l'évolution de notre plan sur la fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Un survol de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que des exigences de la norme sur le service à la clientèle.
- Les politiques du CCC en matière de service à la clientèle.
- Les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicap.
- Les façons d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Le mode de fonctionnement des équipements ou des appareils fonctionnels qui sont offerts dans nos bureaux qui pourraient aider à la fourniture de biens et de services aux personnes en situation de handicap.
- Le processus à suivre si une personne en situation de handicap a du mal à accéder à nos biens et à nos services.

Politique du CCC sur l'accessibilité du service à la clientèle

Processus de rétroaction

Le Club Canin Canadien souhaite connaître votre avis au sujet de la façon dont il fournit des biens et de services aux personnes en situation de handicap. Les clients qui le souhaitent peuvent nous faire part de leurs commentaires par courriel à l'adresse accessibility@ckc.ca, par téléphone au 1-855-364-7252, ou par la poste à l'adresse :

Club Canin Canadien a/s de :
Responsable, Personnes et culture
5397, av. Eglinton O.
Etobicoke (Ontario) M9C 5K6

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront acheminés au responsable, Personnes et culture, qui y répondra. Les plaintes seront traitées aussi rapidement que possible. Toutefois, certaines plaintes peuvent être plus ardues à régler et devront être évaluées afin de déterminer la bonne marche à suivre. Les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les dix jours après la réception de la plainte.

Avis de disponibilité

La Politique du CCC sur l'accessibilité du service à la clientèle est disponible sur le site Web du CCC. Vous pouvez également demander un exemplaire de la politique en communiquant avec notre bureau.

Modifications des politiques

Le Club Canin Canadien est déterminé à s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures respectent et favorisent la dignité et l'indépendance de toutes les personnes en situation de handicap. Toute politique du CCC qui ne respecte ou ne favorisent pas la dignité de ces personnes sera modifiée ou retirée.

