



## **Politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle - CCC**

Offrir des biens et des services aux personnes handicapées

Le Club Canin Canadien et la Fondation du CCC s'engagent à desservir l'ensemble de leur clientèle avec la même excellence, y compris les personnes handicapées. Ainsi, nous offrons à tous nos clients des biens et services en nous appuyant sur des principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. Dans la mesure du possible, ces mêmes biens et services sont également accessibles aux personnes handicapées.

### **Appareils et accessoires fonctionnels**

On décrit un dispositif d'assistance ou appareil fonctionnels comme toute pièce d'équipement qu'une personne handicapée utilise pour s'aider dans son quotidien. Nous permettons à nos clients handicapés d'utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos produits et services.

### **Communication**

Nous communiquons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap. Nous savons que chaque personne et chaque situation sont différentes. Notre personnel collabore avec la personne concernée afin de trouver un moyen de communication qui répond à ses besoins.

### **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Ces derniers ont accès aux sections de nos locaux qui sont ouvertes au public.

### **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien est autorisée à avoir celle-ci à ses côtés dans nos locaux. En outre, tant qu'il se trouve dans nos locaux, le client a accès en tout temps à la personne de soutien qui l'accompagne.

# Politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle – CCC

## Avis d'interruption temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou du blocage de l'accès aux installations pour les clients handicapés, le Club Canin Canadien en avisera rapidement sa clientèle. Placé bien en vue, cet avis fournira des renseignements sur la raison de la perturbation et sa durée prévue, il décrira également les installations ou services de remplacement, le cas échéant. Selon la nature de l'interruption, l'avis serait publié sur notre site Web.

## Formation

Le CCC offre une formation sur les services à la clientèle à tous les employés qui fournissent des services au public et aux personnes impliquées dans le développement et l'approbation des politiques de service à la clientèle, des pratiques et des procédures liées à la fourniture de nos biens et à la prestation de nos services. Tous les employés du Club Canin Canadien et de la Fondation du CCC recevront cette formation.

Les nouveaux employés ainsi que le personnel qui occupe de nouvelles fonctions impliquant une interaction avec le public suivront également cette formation dans le cadre de leur orientation. Elle sera offerte aux nouveaux employés dans les plus brefs délais. Une formation continue est également offerte dans le cadre des modifications apportées à notre programme régissant la fourniture de biens et la prestation de services aux personnes handicapées.

La formation porte sur les éléments suivants :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et un aperçu des exigences de la norme sur les services à la clientèle
- Le plan du CCC et de la Fondation du CCC relativement à la norme sur les services à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes qui présentent divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Comment utiliser les accessoires ou appareils fonctionnels disponibles dans nos installations qui peuvent aider à offrir des biens et services aux personnes handicapées
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos biens et services

# Politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle – CCC

## Processus de rétroaction

Le Club Canin Canadien reçoit avec plaisir les commentaires portant sur la manière dont il fournit des biens ou des services aux personnes handicapées. Les clients qui souhaitent formuler des commentaires peuvent le faire en personne; par courriel à l'adresse [accessibility@ckc.ca](mailto:accessibility@ckc.ca); par téléphone au 1 855 364-7252; ou par la poste au :

### Club Canin Canadien

A/s du superviseur des opérations  
400-200 Ronson Drive  
Etobicoke, ON M9W 5Z9

Tous les commentaires, y compris les plaintes, sont transmis au superviseur des opérations, qui se charge d'y répondre. Nous traitons les plaintes dans les meilleurs délais. Toutefois, certaines plaintes peuvent exiger une enquête et une évaluation plus complexes avant de faire l'objet de mesures correctives. Les clients peuvent s'attendre à recevoir un accusé de réception dans les dix jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

## Avis de disponibilité

La politique d'accessibilité des services à la clientèle est publiée sur le site Web du CCC. Vous pouvez également en demander un exemplaire en vous adressant à notre bureau.

## Modifications à la présente ou à d'autres politiques

Le Club Canin Canadien et la Fondation du CCC s'engagent à faire respecter leurs politiques, pratiques et procédures portant sur les services à la clientèle, de même qu'à promouvoir la dignité et l'indépendance de toute personne handicapée. Toute politique du CCC ou de la Fondation du CCC qui ne respecte pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées et n'en fait pas la promotion sera modifiée ou supprimée.



CANADIAN KENNEL CLUB  
CLUB CANIN CANADIEN