



**CANADA BASKETBALL**  
**Politique sur les Normes d'Accessibilité pour le Service Client**

*Offrir des Biens et des Services aux Personnes en situation de Handicap*

**Objectif**

1. L'objectif de cette politique est de respecter les obligations définies dans le Règlement de l'Ontario 420/07 de la *Loi sur l'Accessibilité des Ontariens en situation de handicap*, 2005 qui demande à ce que les organisations telles que Canada Basketball établissent une politique pour l'organisation pour gouverner l'offre de ses biens et de ses services aux personnes en situation de handicap.

**Cadre et Application**

2. Cette Politique doit s'appliquer à toutes les personnes en contact avec des individus faisant partie du public ou toute autre partie tierce au nom de Canada Basketball que la personne soit un employé, un agent, un bénévole ou autre. Ne pas respecter cette Politique peut conduire à une action disciplinaire qui peut aller jusqu'au renvoi.

**Engagement**

3. Canada Basketball s'engage à faire preuve d'excellence en matière de service à tous les clients/individus, y compris les personnes en situation de handicap. C'est pourquoi notre organisation doit faire des efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, ses pratiques et ses procédures soient consistantes avec les principes suivants :
  - a) Les biens et les services seront offerts d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes en situation de handicap.
  - b) L'offre des biens et des services aux personnes en situation de handicap, et les autres, sera intégrée, sauf si une mesure alternative est nécessaire, que cela soit temporaire ou permanent, pour permettre à une personne en situation de handicap d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier de ces biens ou services.
  - c) Les personnes en situation de handicap auront la même opportunité que les autres pour obtenir, utiliser et bénéficier de ces biens et services.
  - d) Les personnes en situation de handicap peuvent utiliser des appareils d'assistance personnelle et/ou des personnes d'assistance pour accéder aux biens et aux services.
  - e) Lorsqu'ils communiquent avec une personne en situation de handicap, les employés, les volontaires, et les entrepreneurs doivent le faire en prenant en compte le handicap de la personne.

**Définitions**

4. Dans cette Politique, ces termes ont les définitions suivantes :
  - a) **"Appareils d'Assistance"** – Une aide auxiliaire telle qu'une aide de communication, une aide pour la pensée, une aide de mobilité personnelle, une aide médicale (ex : des cannes, des béquilles, des fauteuils roulants ou des appareils d'audition).

- b) **“Handicap”** – D’après le *Code des Droits de l’Homme de l’Ontario*, le handicap signifie :
  - i) Tout degré de handicap physique, d’infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure, une malformation à la naissance ou une maladie, ce qui inclut, le diabète sucré, une épilepsie, une blessure au cerveau, tout degré de paralysie, une amputation, un manque de coordination physique, un aveuglement ou un problème de vision, une surdité ou un problème d’ou  ie, un mutisme ou tout autre problème lié à la parole, ou le besoin physique d’un chien guide ou tout autre animal ou d’un fauteuil roulant ou tout autre appareil ;
  - ii) Une condition de problèmes mentaux ou un handicap en développement ;
  - iii) Un handicap lié à l’apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l’utilisation de symboles ou d’une langue parl  e ;
  - iv) Un trouble mental ; ou
  - v) Une blessure ou un handicap pour lesquels une compensation a été demand  e ou reçue selon le plan d’assurance établi par la *Loi de Sûreté et d’Assurance sur le lieu de Travail, 1997* ; (“handicap”)
- c) **“Employés”** – Toute personne qui est en contact avec des individus faisant partie du public ou toute autre partie tierce au nom de Canada Basketball, que la personne le fasse en tant qu’employé, agent, volontaire ou autre.
- d) **“Personnes en situation de Handicap”** – Les individus qui ont un handicap tel que défini par le Code des Droits de l’Homme de l’Ontario (note ci-dessus).
- e) **“Animaux de Service”** – Tout animal entraîné individuellement pour effectuer des tâches pour la personne en situation de handicap.
- f) **“Personnes de Soutien”** – Toute personne, que ce soit un professionnel payé, un volontaire, un membre de la famille ou un ami qui accompagne la personne en situation de handicap pour aider en termes de communication, de soin personnel ou de besoins médicaux ou avec l’accès aux biens ou aux services.

### **Pratiques et Procédures**

- 5. Pour mettre en place cette Politique, Canada Basketball doit établir, évaluer et réviser les pratiques et les procédures notées ci-dessous si besoin par rapport à l’offre des biens et/ou des services aux personnes en situation de handicap, tout en suivant ces quatre principes de base :
  - a) La dignité
  - b) L’indépendance
  - c) L’intégration
  - d) La même opportunité

### **Appareils d’Assistance**

- 6. Canada Basketball s’assurera que le personnel est formé et est familier avec les différents appareils d’assistance qui peuvent être utilisés par les clients/individus en situation de handicap lorsqu’ils accèdent à leurs biens ou services. Chaque employé doit faire des efforts raisonnables pour permettre aux personnes en situation de handicap d’utiliser leurs propres appareils d’assistance pour accéder aux biens et/ou services.
- 7. Canada Basketball offre actuellement les types d’appareils d’assistance suivant à son siège national :
  - a) Des toilettes publiques accessibles en fauteuil roulant.
  - b) Une variété de méthodes de communication et d’interactions avec les personnes en situation de handicap qui prennent en compte leur handicap.

- c) Des formes alternatives de communication, si besoin est.

### **Animaux de Service**

8. Les animaux de service offrent indépendance et sécurité à beaucoup de personnes en situation de handicap. Canada Basketball accueillent les personnes en situation de handicap et leur animal de service dans les parties de leurs prémisses qui sont ouvertes au public.
9. Les exemples d'animaux de service incluent :
  - a) Les chiens utilisés par les personnes aveugles.
  - b) Les animaux d'alerte pour l'écoute pour les personnes sourdes ou malentendantes.
  - c) Les animaux entraînés pour alerter un individu d'une crise et les mener vers un endroit sûr.
10. Tous les employés doivent permettre aux personnes en situation de handicap d'être accompagnées par leur chien guide ou leur animal de service sauf si l'animal est exclu par la loi. Lorsqu'un animal est exclu des prémisses en raison de la loi, la raison pour laquelle l'animal est exclu doit être expliquée aux personnes en situation de handicap. D'autres arrangements raisonnables pour offrir des biens et des services doivent être explorés avec l'aide de la personne en situation de handicap.
11. Lorsqu'un animal de service est dérangeant ou n'obéit pas (saute sur les gens, mord ou toute autre comportement pouvant blesser) un employé peut demander à la personne en situation de handicap de retirer l'animal de la zone ou bien de refuser l'accès aux biens et services. D'autres arrangements raisonnables pour offrir des biens et des services doivent être explorés avec l'aide de la personne en situation de handicap.

### **Personnes de Soutien**

12. Les personnes de soutien assistent les personnes en situation de handicap de nombreuses manières, en les aidants à communiquer en tant qu'interprète de la langue des signes ou en tant que Professionnel de Soutien Personnel en assistant la personne physiquement. Une personne de soutien peut être un volontaire, un ami ou un proche qui assistera et soutiendra le client/individu.
13. Les personnes en situation de handicap peuvent être accompagnées de leur personne de soutien lorsqu'elles accèdent aux biens et/ou services. Les personnes de soutien ne sont pas des participants et ont droit à un accès libre aux biens et/ou aux services auxquels la personne en situation de handicap qu'ils accompagnent a accès. Aucun frais ne s'applique à **la personne de soutien** pour assister aux événements de Canada Basketball.

### **Notification de Disruption Temporaire**

14. Dans le cas d'une disruption prévue ou inattendue concernant les services ou les infrastructures pour les clients/individus en situation de handicap, telle que l'accès à l'entrée en réparation, des rénovations qui limitent l'accès à la zone, ou une technologie qui est temporairement indisponible, Canada Basketball notifiera les clients/individus rapidement. Cette notification clairement publiée inclura les informations sur la raison de la disruption, la durée anticipée et une description des infrastructures ou services alternatifs, s'ils existent.
15. La notification sera publiée à [www.basketball.ca](http://www.basketball.ca).

### **Formation pour les membres du personnel**

16. Canada Basketball donnera des formations aux employés, volontaires et à toute autre personne en contact avec le public ou toute autre partie tierce en leur nom. Toute personne offrant des biens et des services devra être formée sur les éléments suivants :
  - a) Une présentation de la Loi sur l'Accessibilité pour les Ontariens en situation de handicap, 2005 et les obligations des normes de service client.
  - b) Cette Politique.
  - c) La façon dont il faut interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types d'handicap.
  - d) La façon dont il faut interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un appareil d'assistance ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal de service ou d'une personne de soutien.
  - e) Savoir quoi faire si une personne en situation de handicap a des difficultés pour accéder aux biens et aux services de Canada Basketball.
17. Les employés, volontaires et responsables actuels ont reçu une formation le 5 octobre 2016. Les nouveaux employés, volontaires et responsables doivent recevoir une formation peu de temps après avoir débuté dans leurs nouvelles fonctions. Des formations en continu auront lieu suite à des changements de politiques, de procédures et lors de l'arrivée de nouveaux équipements.
18. Les informations sur les formations effectuées doivent être conservées, notamment les dates auxquelles la formation a été faite, le contenu de la formation et le nombre d'individus qui ont participé à la formation.

#### **Processus de Commentaires**

19. Toute personne souhaitant faire part de leurs commentaires sur la façon dont Canada Basketball offre les biens et les services aux personnes en situation de handicap peut envoyer un courriel à [info@basketball.ca](mailto:info@basketball.ca). Tous les commentaires seront transmis au service client. Les clients/individus peuvent s'attendre à recevoir un retour en cinq jours ouvrables. Les plaintes peuvent être adressées selon les politiques de Canada Basketball.

#### **Provision de Documentation**

20. Canada Basketball doit sur demande, donner une copie des politiques, des pratiques et des procédures demandées selon le Règlement de l'Ontario 429/07 – Politique sur les Normes d'Accessibilité pour le Service Client à toute personne, dans un format accepté par les parties.

#### **Revue et Modifications**

21. Toutes les politiques de Canada Basketball ne respectant pas ou ne faisant pas la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes en situation de handicap seront modifiées ou supprimées.
22. Cette Politique a été revue et approuvée pour la dernière fois par le Conseil d'Administration le 30<sup>ème</sup> jour de septembre 2019.