



POLITIQUE RELATIVE AU SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE

L'Association Royale de Golf du Canada, active sous l'appellation Golf Canada (« Golf Canada »), fait partie de la communauté sportive de notre pays engagée à fournir des biens et des services d'une manière qui respecte les principes fondamentaux de dignité, d'intégration, de chances égales et d'indépendance des personnes handicapées. Cette politique s'applique à tous les employés et aux bénévoles de Golf Canada, ou aux tierces parties actives en notre nom.

Raison d'être:

Pour se conformer à la « Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, règlement ontarien 429/07 », Golf Canada assurera l'accessibilité pour les personnes handicapées et d'une manière qui respecte les quatre principes de dignité, d'intégration, de chances égales et d'indépendance.

Définitions et clarifications:

Handicap:

Cette définition provient de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Section 2):

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental;
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. (« handicap »)

Obstacle:

Tout ce qui empêche une personne handicapée de participer pleinement à tous les aspects de la société à cause de son handicap.

Portée:

Golf Canada s'engage à fournir des biens et des services au public en soutien aux principes fondamentaux de dignité, d'intégration, de chances égales et d'indépendance dans les domaines suivants:

- **Communication:** Golf Canada s'efforcera d'assurer des communications efficaces avec les membres du public présentant un handicap et interagira d'une manière telle qu'elle sera attentive à leur handicap. Le personnel de Golf Canada sera formé sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant diverses formes de handicap.
- **Services téléphoniques:** Golf Canada s'assurera que son personnel puisse fournir des services aux membres du public au téléphone dans une langue clairement comprise qui tienne compte de leur handicap.
- **Appareils fonctionnels:** Golf Canada s'assurera que son personnel soit formé et soit familier avec divers appareils fonctionnels susceptibles d'être utilisés par des personnes handicapées au moment où elles ont accès à nos biens ou nos services, y compris des lecteurs d'écran, des dispositifs facilitant l'écoute, des fauteuils roulants, des déambulateurs/cannes, et des bouteilles d'oxygène.

- **Animaux d'assistance:** Golf Canada accueille volontiers les personnes handicapées et leur animal d'assistance. Les animaux d'assistance sont permis dans les parties de nos locaux ouverts au public, y compris le Musée et Temple de la renommée du golf canadien et sur les sites de tournoi désignés de Golf Canada.
- **Personnes de soutien:** Il sera permis à une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien de se faire accompagner par cette personne dans nos locaux. Tous les visiteurs et les personnes de soutien devront payer un droit d'entrée à tout lieu ou événement qui requiert un droit d'entrée.
- **Avis temporaire d'interruption:** Dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou imprévue des services ou des lieux destinés aux personnes handicapées, Golf Canada avisera les clients promptement. Cet avis comprendra des informations concernant la raison de l'interruption, sa durée prévue, et une description des services ou des lieux de rechange, le cas échéant. L'avis sera placé de manière très visible à la réception de notre édifice.

Formation du personnel:

Golf Canada fournira de la formation à tous les employés, aux bénévoles et aux autres personnes en contact avec le public ou aux autres tierces parties en notre nom. Cela peut inclure, mais sans s'y limiter:

- Le personnel à temps plein (y compris les stagiaires)
- Les bénévoles
- Les arbitres
- Les entraîneurs
- Les membres du conseil d'administration

Cette formation sera fournie au personnel actuel selon la formule réputée la plus efficace, soit en groupe lors d'une assemblée générale soit individuellement en ligne, grâce à une vidéo. Tous les nouveaux membres du personnel recevront la formation dans un délai raisonnable après leur date de début d'emploi et les bénévoles recevront la formation au cours des séances d'initiation préétablies.

La formation comprendra:

- Un survol de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle
- Le plan de Golf Canada concernant la norme pour les services à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les personnes présentant différents types de handicap
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'assistance d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Que faire si une personne handicapée éprouve des difficultés à avoir accès aux biens et services de Golf Canada

Le personnel recevra aussi une formation de façon continue lorsque des changements sont apportés à cette politique.

Avis d'interruption temporaire:

Dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou imprévue des services ou des lieux destinés aux personnes handicapées, Golf Canada avisera les clients promptement. Cet avis comprendra des informations concernant la raison de l'interruption, sa durée prévue, et une description des services ou des lieux de rechange, le cas échéant. L'avis sera placé de manière très visible à la réception de notre édifice.

Processus de rétroaction:

Golf Canada accueille volontiers l'initiative des personnes qui souhaitent fournir de la rétroaction sur la manière dont il fournit des biens et des services aux personnes handicapées. Ces commentaires peuvent être fournis en personne, par écrit ou par courriel à mdavis@golfcanada.ca. Tous les commentaires seront soumis aux Ressources humaines et les intervenants peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans un délai d'un à deux jours ouvrables. Les plaintes seront étudiées conformément aux procédures régulières de gestion des plaintes de notre organisation.

Modifications:

Toute politique de Golf Canada qui ne respecte pas et ne promeut pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.