

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DU CENTRE SHAW EN MATIÈRE DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

DES BIENS ET DES SERVICES POUR LES PERSONNES AYANT UNE INCAPACITÉ

Le Centre Shaw vise l'excellence dans les services qu'il offre à tous ses clients, y compris les personnes ayant une incapacité.

- Nous veillons à ce que notre personnel soit formé et qu'il connaisse les différents appareils fonctionnels que nos clients ayant une incapacité peuvent utiliser pour avoir accès à nos biens et services.
- Nous communiquons avec les personnes ayant une incapacité d'une manière qui prend en compte cette incapacité.
- Les personnes ayant une incapacité sont autorisées à avoir accès à nos installations en compagnie de leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont acceptés dans les aires qui sont ouvertes au public.
- Nous permettons à toute personne de soutien qui accompagne une personne ayant une incapacité d'avoir accès à nos installations. Des frais pourraient s'appliquer à la personne de soutien pour assister à des événements ayant lieu dans les installations du Centre Shaw, à la discrétion du client.
- Les clients ayant une incapacité seront rapidement avertis par le Centre Shaw de toute interruption prévue ou inattendue des services ou des installations adaptés à leurs besoins. Cet avis clairement affiché comprendra des renseignements sur les raisons de l'interruption, sur sa durée anticipée ainsi qu'une description des services ou installations pouvant servir de solution de rechange, s'il y a lieu. Les avis seront affichés aux emplacements où l'interruption de service a lieu.

FORMATION DU PERSONNEL

Le Centre Shaw offre une formation à tous ses employés, bénévoles et autres personnes qui interagissent avec le public ou avec des tiers en leur nom. Cette formation est offerte aux employés dans le cadre de leur formation initiale.

La formation comprend :

- un survol de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ainsi que des exigences des normes de service à la clientèle;
- le plan d'accessibilité du Centre Shaw en matière de services à la clientèle (le présent document);
- des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes selon leur incapacité;

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DU CENTRE SHAW EN MATIÈRE DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

- des directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant une incapacité qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- des directives sur la façon d'utiliser un téléphone ATS, d'obtenir un fauteuil roulant, ainsi que sur le fonctionnement des indicateurs tactiles de surface piétonnière (ITSP);
- des directives sur la marche à suivre si une personne ayant une incapacité éprouve de la difficulté à avoir accès aux biens et aux services du Centre Shaw.

Toute question concernant les appareils et accessoires fonctionnels (comme les services de sous-titrage, la sonorisation assistée, etc.) doit être adressée à notre fournisseur de services audiovisuels, AVW TELAV.

Les employés reçoivent également une formation lorsque des changements sont apportés au plan d'accessibilité en matière de services à la clientèle.

COMMENTAIRES

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont le Centre Shaw fournit ses biens et services aux personnes ayant une incapacité peuvent le faire en personne au bureau d'accueil de l'administration du Centre Shaw, par courriel à info@shaw-centre.com ou par le biais d'un sondage à l'intention des clients. Tous les commentaires seront envoyés au responsable des communications et des relations gouvernementales. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les cinq jours ouvrables suivant l'envoi de leur commentaire. Les plaintes seront traitées conformément aux procédures de gestion des plaintes de notre organisation.

MODIFICATIONS À CETTE POLITIQUE ET À D'AUTRES POLITIQUES

Toute politique du Centre Shaw qui ne respecte pas et ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes ayant une incapacité sera modifiée ou abandonnée.