



LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Politique de service à la clientèle

Mise à jour en décembre 2019

Déclaration d'engagement

Le WWF-Canada s'engage à respecter ses obligations en vigueur en vertu du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait à la non-discrimination.

Le WWF-Canada comprend que les obligations figurant dans la Loi sur accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005) et ses normes d'accessibilité ne se substituent pas ni ne se limitent aux obligations imposées par le Code des droits de la personne de l'Ontario ou aux obligations envers les personnes handicapées prévues par toute autre loi.

Le WWF-Canada s'engage à se conformer au Code des droits de la personne de l'Ontario et à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Le WWF-Canada s'efforce en tout temps de fournir ses services de façon à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons à donner aux personnes handicapées la même accessibilité aux services et de leur permettre bénéficier de ces services, au même endroit et de façon similaire à celle des autres clients.

Le WWF-Canada s'engage à exceller à servir tou.te.s les client.e.s, y compris les personnes handicapées et nous remplissons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines suivants :

Appareils spécialisés

Nous nous engageons à servir les personnes qui ont besoin d'appareils spécialisés pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits et services.



Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées par des moyens qui tiennent compte de leur handicap.

Animaux de service

Nous nous engageons à accueillir des personnes handicapées accompagnées de leur animal de service dans nos locaux ouverts au public et autres tiers. Si un animal n'est pas facilement identifiable en tant qu'animal de service, le WWF-Canada se réserve le droit de demander à la personne accompagnée par l'animal de présenter la documentation d'un.e professionnel.le de la santé réglementé.e. Cette documentation doit confirmer que la personne requiert son animal de service pour des raisons reliées à son handicap.

Personne de soutien

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien aura la permission d'accéder aux locaux du WWF-Canada avec sa personne de soutien.

Dans certain cas, le WWF-Canada pourrait demander qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour s'assurer de préserver la santé ou de sécurité de la personne handicapée ou des autres personnes sur les lieux.

Avant de prendre une décision, le WWF-Canada :

- consulte la personne handicapée pour comprendre ses besoins;
- prend en compte les raisons de santé et de sécurité en se basant sur les données disponibles;
- détermine si il n'y a pas d'autres façon raisonnables de protéger la santé et la sécurité de la personne ou des autres personnes sur les lieux.

Si le WWF-Canada détermine qu'une personne de soutien est nécessaire, nous admettrons gratuitement la personne de soutien, si cela s'applique.

Avertissement d'interruption temporaire du service

Dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou inattendue des services ou des lieux habituellement utilisés par les personnes handicapées, le WWF-Canada s'efforce, dans la mesure du possible, d'en avertir les usagers à l'avance. Cet avis inclut l'information sur les



raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description des locaux ou des services alternatifs, lorsque disponibles.

L'avis est communiqué de façon appropriée à la circonstance, par exemple, il est annoncé sur le site Internet ou communiqué directement à la personne handicapée avec laquelle une rencontre était prévue, en concordance avec le handicap. De plus, des avis sont placés à la réception à l'intention des personnes se présentant spontanément à nos bureaux.

Formation

Le WWF-Canada offre une formation à ses employé.e.s, ses bénévoles et autres personnes répondant au public ou à d'autres organisations au nom du WWF-Canada, afin de s'assurer qu'il.elle.s sont familier.ère.s avec les façons appropriées d'interagir et de communiquer avec une personne handicapée.

Cette formation est offerte aux nouveaux.elles employé.e.s et bénévoles dans leur premier mois au service auprès du WWF-Canada.

La formation inclut :

- Un survol de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005)
- Les exigences du WWF-Canada suivant les Normes sur le service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes selon les divers handicaps
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des accessoires d'aide ou ont besoin de l'aide d'un animal de service ou d'une personne de soutien.

Réception des commentaires

L'objectif ultime du WWF-Canada est d'atteindre et de surpasser les attentes lorsque nous servons nos client.e.s handicapé.e.s. Tout commentaire sur nos services et la façon dont nous répondons à ces attentes est bienvenu et apprécié.

Toute personne souhaitant présenter des commentaires sur la façon dont le WWF-Canada offre ses services aux personnes handicapées peut le faire directement au service des ressources humaines, en utilisant une des méthodes suivantes.

Communications écrites

- Courriel (accessibility@wwfcanada.org)
- Lettre adressée au WWF-Canada :



À l'attention du Service des ressources humaines
410, rue Adelaide Ouest, bureau 400
Toronto, ON
M5V 1S8

Communication verbale

- En personne
- Au téléphone (1-800-489-8800) – Veuillez demander à parler à un membre du Service des ressources humaines.

Tout commentaire est dirigé au.à la gérant.e sénior.e, Ressources humaines et bénévoles et une réponse peut être attendue dans un délai de 10 jours ouvrables. La réponse aux plaintes suit le protocole habituel de gestion des plaintes du WWF-Canada.

Le WWF-Canada s'assure que les personnes handicapées peuvent présenter leurs commentaires, en fournissant ou en s'organisant pour que soient fournis, sur demande, les formats accessibles et les aides à la communication nécessaires.

Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Toute politique du WWF-Canada qui ne respecte pas ni ne promeut les principes de dignité, indépendance, intégration et égalité des chances pour les personnes handicapées à accéder à nos biens et services est modifiée ou retirée.

Questions à propos de cette politique

Cette politique existe pour atteindre l'excellence dans le service aux client.e.s handicapé.e.s. Si vous avez des questions à propos de cette politique, veuillez contacter le.la gérant.e sénior.e, Ressources humaines et bénévoles du WWF-Canada.