

Norme d'Accessibilité pour le Service à la Clientèle

Plan Central pour le Treasure Chest Bingo

Devenir accessible signifie élaborer un plan sur comment notre organisation fournira le service aux clients ayant une invalidité.

Ce document décrit notre politique d'accessibilité au service à la clientèle, y compris les pratiques et les procédures.

N'oubliez pas les principes de l'indépendance ; dignité, d'intégration et égalité des chances doivent être intégrés tout au long de chaque plan.

Plan d'accessibilité au service à la clientèle

Fournit les produits et services aux personnes handicapées

Treasure Chest Bingo Centre s'engage à l'excellence dans le service de tous les clients, y compris les personnes avec une invalidité.

Appareils et accessoires de soutiens.

Nous ferons en sorte que notre personnel est formé et familier avec divers appareils et accessoires de soutiens que nous avons sur le lieu ou que nous offrons qui peuvent être utilisées par les clients ayant une invalidité, tout en accédant à nos produits et services.

- Terminaux électroniques pour événement (système de livraison alternatif pour le bingo).
- Cartes brailles (pour aider les personnes avec facultés affaiblies de vision).
- Cloches (pour aider les individus non verbaux avec l'appel de bingo).

Communication

Nous communiquerons avec les personnes avec une faculté affaiblie de manière à tenir compte de leur invalidité.

Animaux de service.

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance sont autorisés sur les lieux qui sont ouverts au public.

Personnes de soutien

Une personne ayant une déficience qui est accompagné par une personne de soutien sera autorisé à être accompagné par cette personne sur nos lieux.

- Frais d'admission ne sera pas applicable aux personnes de soutien mais si les personnes de soutien choisissent d'acheter des produits ou des services les cotisations ordinaires s'appliquent.

Nous informerons nos clients de ceci grâce à notre plan d'accessibilité. Des exemplaires de notre plan d'accessibilité seront disponibles à notre location ainsi que sur notre site Internet.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue à des services ou à nos facilités pour les clients handicapés, **Treasure Chest Bingo Centre** avisera les clients rapidement. Il est clair que cet avis affiché aura les informations sur la raison de la perturbation, sa durée prévue de temps, et une description d'autres facilités ou services, si disponible.

L'avis sera placé sur **le point de vente comptoir de vente (POS) et/ou aux portes en avant en fonction du niveau de perturbation.**

Formation

Treasure Chest Bingo Centre donnera de la formation aux employés, bénévoles et d'autres qui traitent avec le public ou d'autres tiers en notre nom.

Les individus dans les positions suivantes seront formés :

- Gestionnaires de Session
- Les appelants de Bingo
- Représentants du service client
- Personnel de cantine / Hôtesse

La formation comprendra :

- Un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées 2005 et les exigences du standard au service à la clientèle.
- Plan central du **Treasure Chest Bingo Centre** lié au standard du service au client.
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps.
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou ont besoin de l'assistance d'un animal de service ou une personne de soutien.
- Comment utiliser tout matériel modifié ou périphériques.
- Que faire si une personne ayant une déficience à de la difficulté à accéder à nos produits et services du **Treasure Chest Bingo Centre**.

Le personnel seront également formés lorsque des modifications sont apportées à ce plan d'accessibilité du service à la clientèle.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir des commentaires sur la façon dont **Treasure Chest Bingo Centre** fournit des produits et des services aux personnes handicapées sont encouragés à communiquer via :

- Lettre écrite au site de jeu, Treasure Chest Bingo Centre, 1600 Bath Road, Kingston, Ontario, **K7M 4X6**, à l'attention de : l'accessibilité
- Envoyé un courriel électronique à service@treasurechestbingo.com
- Site internet, www.treasurechestbingo.com sous l'onglet contactez-nous.

Tous les commentaires, y compris des plaintes, au sujet de l'accessibilité sera transmis au propriétaire de l'entreprise et directeur général.

Les clients qui fournissent leurs coordonnées (nom, adresse, téléphone, courriel électronique) peuvent s'attendre à avoir une réponse dans les 60 jours.

Modifications de la présente ou d'autres politiques

Toute politique de **Treasure Chest Bingo Centre** qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifié pour le mettre dans l'alignement de ce plan.