

Texte français pour original au format PDF

Client : Parks of the St. Lawrence
Dossier : 296232
Fichier : STAFF TRAINING-e6.pdf
Date : 23 avril 2012

FORMATION DU PERSONNEL

La Commission des parcs du Saint-Laurent (CPSL) assurera la formation de toutes les personnes qui doivent traiter avec des membres du public ou d'autres tierces parties les représentant, ainsi que la formation de toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle.

Cette formation sera incluse dans les séances d'orientation offertes avant le début de chaque saison d'activités (en mai), et sera renouvelée chaque année.

La formation portera sur les sujets suivants :

- Objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et exigences stipulées par la Norme d'accessibilité pour le service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec délicatesse avec les personnes ayant différents types de handicap
- Comment interagir avec délicatesse avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil d'aide fonctionnelle ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Emplacement et disponibilité des appareils d'aide fonctionnelle tels que fauteuils roulant et ascenseurs, et détermination des méthodes d'interprétation de substitution qui peuvent faciliter la prestation de biens ou services aux personnes handicapées
- Mesures à prendre dans les situations où une personne handicapée éprouve des difficultés à utiliser un bien ou un service de la CPSL
- Les guides-interprètes recevront une formation de sensibilisation qui les aidera à déterminer les besoins spéciaux des visiteurs, par exemple en offrant à un visiteur non voyant la possibilité de toucher un tissu exposé
- Examen des politiques, pratiques et procédures de la CPSL relatives à la norme de service à la clientèle

Tous les membres du personnel recevront une formation sur les politiques, pratiques et procédures qui peuvent influencer sur la prestation des biens et services aux personnes handicapées. Les membres du personnel recevront également une formation lorsque des modifications sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.