

Caesars Windsor s'engage à offrir un service à la clientèle exceptionnel à tous ses clients afin que chacun se sente traité comme un roi pendant sa visite. Offrir un service de première qualité aux clients ayant un handicap est l'un des objectifs premiers de Caesars Windsor.

La présente page d'information a été créée afin d'expliquer les normes d'accessibilité de Caesars Windsor pour nos clients. Les informations qui suivent présentent les procédures relatives à la prestation de services aux personnes ayant un animal d'assistance, étant accompagnées d'une personne de soutien ou utilisant un accessoire fonctionnel et les mesures à suivre pendant une interruption de service.

Dans toutes ses interactions, Caesars Windsor veille à ce que ceux qui ont un handicap profitent d'un service spécialisé et de l'accès nécessaire pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Conformément aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du *Code des droits de la personne*, tous les employés de Caesars Windsor offriront une aide raisonnable aux clients handicapés ou permettront que cette aide soit fournie par la personne de soutien qui accompagne le client.

Lorsqu'un client accepte l'aide d'un employé, l'aide sera fournie à la satisfaction du client et à un risque minimal. Tous les employés connaissent les options d'accessibilité dans l'établissement et demanderont conseil à leur supérieur immédiat s'ils ont des questions ou des préoccupations qu'ils sont incapables de résoudre.

Principes généraux

Principes de Caesars Windsor s'appliquant à la prestation des services aux clients handicapés :

Dignité. Caesars Windsor respecte la dignité des personnes handicapées. Le même service à la clientèle est offert à tous, quelles que soient leurs différences.

Indépendance. Les personnes qui se déplacent ou parlent plus lentement ont une chance de participer. Un employé de Caesars Windsor ne s'empressera pas de réaliser une tâche ou de l'effectuer à la place d'un client handicapé si celui-ci préfère l'accomplir lui-même.

Intégration. Les personnes handicapées bénéficient des mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients. D'autres mesures seront déployées au besoin pour fournir des biens et des services aux personnes handicapées.

Égalité des chances. Les personnes handicapées profitent des mêmes services, chances, options, avantages et résultats que les autres clients, de la même manière et avec la même qualité.

Définition d'un handicap

Selon le guide Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle du règlement 429/07 de l'Ontario, un handicap peut être défini comme suit :

a) 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;

b) une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;

c) 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;

d) un trouble mental;

e) une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

On peut souvent parvenir à l'accessibilité de différentes façons; ce qui fonctionne le mieux varie d'un client à l'autre.

Normes relatives à la communication des employés

Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, l'employé :

- parle normalement et clairement;
- est patient; le service à fournir peut prendre plus de temps;
- demande au client s'il a besoin d'aide;
- adapte sa manière de communiquer de façon à tenir compte du handicap du client;
- s'adresse directement à la personne handicapée plutôt qu'à l'accompagnateur ou l'interprète gestuel;
- choisit avec attention les mots qu'il emploie – par exemple, l'expression « personne(s) handicapée(s) » doit être utilisée plutôt que « les handicapés »;
- demande aux clients ayant de la difficulté à s'exprimer de répéter s'il n'a pas compris;
- honore la réputation de la marque Caesars en respectant les normes de service à la clientèle les plus élevées.

Accessoires fonctionnels

Un accessoire fonctionnel est un produit ou un service pouvant aider une personne à effectuer des activités quotidiennes avec plus de facilité ou d'indépendance.

Les accessoires fonctionnels comprennent de façon générale :

- les aides à la mobilité (ex. : fauteuils roulants, marchettes et cannes);
- les aides à la communication (ex. : prothèses auditives);
- les aides au maintien des fonctions vitales (ex. : bombonnes d'oxygène).

Tous les accessoires fonctionnels sont autorisés à Caesars Windsor, sous réserve des règles applicables. Il est interdit aux employés de toucher les accessoires fonctionnels, y compris les fauteuils roulants, sans que ce soit nécessaire, à moins d'une urgence OU à la demande du client.

Caesars Windsor offre d'autres dispositifs d'aide dans le complexe de divertissement, comme des fauteuils roulants pouvant être utilisés gratuitement, des machines à sous à siège amovible, des prothèses auditives ainsi que l'aide du personnel.

Personnes de soutien et animaux d'assistance

Une personne de soutien est une personne de confiance choisie par la personne handicapée afin de l'aider sur le plan de la communication, de la mobilité, des soins personnels ou des besoins médicaux. L'employé doit s'adresser directement à la personne handicapée plutôt qu'à la personne de soutien.

Caesars Windsor admet les clients handicapés accompagnés d'une personne de soutien, pourvu que celle-ci ait l'âge requis pour entrer. Dans le cas des événements qui ont lieu à Caesars Windsor pour lesquels des droits d'entrée sont imposés, tous les frais habituels s'appliquent pour la personne de soutien qui accompagne la personne handicapée.

Les animaux d'assistance sont admis sur les lieux. Il est interdit aux employés de caresser un animal d'assistance, sauf à la demande du client.

Normes de service pour les clients ayant un handicap physique

Les handicaps physiques peuvent restreindre la mobilité d'une personne et sa capacité à effectuer des tâches manuelles ou à participer à certaines activités.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant un handicap physique, l'employé :

- informe le client des caractéristiques d'accessibilité de l'établissement;
- écarte les obstacles et dispose le mobilier de façon à dégager le passage.

Lorsqu'il fournit un service à un client en fauteuil roulant, l'employé :

- se place dans un angle visuel où le client le verra aisément et s'efforce de se mettre au niveau des yeux du client lorsqu'il s'adresse à lui;

- évite de toucher le fauteuil roulant du client ou tout autre accessoire sans sa permission.

Normes de service pour les clients ayant des difficultés d'apprentissage

Les difficultés d'apprentissage englobent un grand nombre de troubles différents. Ce handicap peut affecter l'attention, la mémoire, la raison, la coordination, la communication, la lecture, l'écriture, l'épellation, le calcul, les compétences sociales et la maturité affective. Ces handicaps sont classés en tant que handicaps invisibles.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant des difficultés d'apprentissage, l'employé :

- se montre patient à l'égard de celui qui met plus de temps à comprendre et à répondre;
- explore les manières les plus adaptées de communiquer l'information au client (par exemple, au moyen d'un crayon et de papier; l'information verbale peut devoir être transmise par écrit et l'information écrite peut devoir être lue par l'employé);
- avise immédiatement son supérieur de toute préoccupation relative au jeu responsable.

Normes de service pour les clients ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement

Le « trouble du développement » est un déficit cognitif affectant le cerveau. C'est le terme approprié pour désigner une forme de retard mental.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant une déficience intellectuelle ou un trouble du développement, l'employé :

- utilise un langage clair, formule des phrases courtes et donne une information à la fois;
- ne présume pas de ce que la personne peut ou ne peut pas faire, mais lui offre de l'aide en ce qui a trait aux produits et services;
- s'assure d'être compris par le client;
- avise immédiatement son supérieur de toute préoccupation relative au jeu responsable.

Normes de service pour les clients ayant un handicap visuel

Les troubles de la vue réduisent la capacité de voir clairement. Très peu de gens sont complètement aveugles. Beaucoup ont une vision limitée, par exemple, une vision télescopique, soit une perte de vision latérale ou périphérique, ou une vision centrale déficiente, ce qui signifie qu'ils ne voient pas devant eux. Certains peuvent voir la silhouette des objets alors que d'autres perçoivent d'où vient la lumière.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant un handicap visuel, l'employé :

- s'identifie lorsqu'il s'approche du client et s'adresse directement à lui; il ne présume pas que la personne peut le voir;
- demande au client s'il souhaite lui tenir le bras (la région du coude) afin que l'employé puisse l'aider sans danger.

Lorsqu'un guide est demandé :

- il décrira brièvement l'environnement les entourant, y compris la direction à prendre et les points de repère;
- il indiquera au client une chaise ou un lieu confortable, loin des secteurs passants;
- il nommera clairement les coupures lorsqu'il remet de l'argent au client;
- s'il doit remettre des articles promotionnels au client (bons promotionnels, offres postales, coupons gratuits, etc.), il en précisera la valeur oralement;
- il fera un suivi pour s'assurer que le client comprend et vérifiera si ce dernier a encore besoin d'aide;
- il ne s'éloignera pas sans le dire;
- il avisera immédiatement son supérieur de toute préoccupation relative au jeu responsable.

Normes de service pour les clients ayant une déficience auditive

Les personnes ayant une perte auditive peuvent être sourdes ou dures d'oreille. Comme les autres handicaps, la perte auditive comporte différents degrés et les clients peuvent avoir besoin d'un accessoire fonctionnel pour communiquer.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant une déficience auditive, l'employé :

- demande toujours de quelle façon il peut être utile et ajuste la force de sa voix sans crier;
- attire l'attention du client avant de parler en lui touchant légèrement l'épaule ou en agitant doucement la main;

- s'assure d'être dans un endroit bien éclairé où son visage est visible;
- lui demande, au besoin, si une autre méthode de communication serait plus simple, par exemple en écrivant sur du papier;
- évite de placer ses mains devant son visage lorsqu'il parle;
- donne des indications claires et précises et répète ou reformule au besoin afin de s'assurer qu'il a été compris;
- essaie, si possible, de parler à un endroit où il y a peu de bruit de fond;
- avise immédiatement son supérieur de toute préoccupation relative au jeu responsable.

Normes de service pour les clients ayant des troubles de santé mentale

Les personnes ayant des troubles de santé mentale recevront le même service à la clientèle exceptionnel que tous les autres clients de Caesars Windsor.

Lorsqu'il fournit un service à un client ayant des troubles de santé mentale, l'employé :

- lui fait montre du même respect et de la même considération qu'il manifeste à tous les autres clients;
- se montre confiant et rassurant tout en écoutant attentivement le client pour répondre à ses besoins;
- avise immédiatement son supérieur si un client semble être en crise;
- avise immédiatement son supérieur de toute préoccupation relative au jeu responsable.

Interruptions de service

Tous les efforts nécessaires seront déployés pour aviser les clients en cas d'interruptions de service (ex. : pannes d'ascenseurs ou d'escaliers mécaniques, toilettes accessibles hors d'usage).

Lorsque se produit une interruption de service inattendue, un avis est émis dès que possible conformément au protocole de sécurité des ascenseurs de Caesars Windsor et au moyen du système de sonorisation, au besoin.

Formations

Caesars Windsor veillera à ce que ses employés reçoivent des formations sur un certain nombre de sujets énoncés dans la LAPHO, y compris :

- les objectifs de la LAPHO;
- l'interaction et la communication avec les personnes ayant différents types de handicap;
- l'interaction avec les personnes handicapées ayant recours à un accessoire fonctionnel, y compris un animal d'assistance ou une personne de soutien;
- la façon d'utiliser les équipements ou les accessoires fonctionnels disponibles à Caesars Windsor;
- les politiques du service à la clientèle, les pratiques et les procédures de Caesars Windsor concernant les biens et services fournis aux personnes handicapées.

Caesars Windsor conservera des dossiers spécifiant les formations offertes à ses employés, y compris les dates auxquelles les formations ont été suivies et le nom des employés les ayant suivies. De plus, tous les employés de Caesars Windsor qui suivent les formations devront signer un formulaire attestant qu'ils ont reçu la formation et qu'ils comprennent le contenu qui leur a été enseigné.

Les formations seront offertes de façon permanente, selon les besoins.

Procédures de rétroaction

Si un client handicapé souhaite donner une rétroaction sur son expérience à Caesars Windsor, les employés peuvent lui suggérer un des moyens suivants :

- les cartes de commentaires;
- le téléphone, la poste ou le courriel;
- s'adresser au personnel de Caesars Windsor.

Lorsqu'un employé reçoit un commentaire, il le transmet à son supérieur immédiat. Le supérieur fera parvenir tous les commentaires par écrit au spécialiste du service à la clientèle pour qu'il fasse le suivi au besoin. Lorsqu'un suivi est nécessaire, le spécialiste du service à la clientèle s'assurera que les communications soient faites de manière à ce que le handicap du client soit pris en compte.

Toutes les plaintes sont traitées rapidement, conformément à la politique de la Société.