



## **Notre engagement à l'égard de l'accessibilité**

### **Plan d'accessibilité aux services à la clientèle d'Ostéoporose Canada**

La fourniture de biens et services aux personnes handicapées

Ostéoporose Canada vise à atteindre l'excellence dans tous les aspects des services qu'elle fournit à ses clients, y compris aux personnes handicapées.

#### **Les appareils et accessoires fonctionnels**

Nous assurons la formation de notre personnel et de nos bénévoles afin qu'ils connaissent bien les divers appareils et accessoires fonctionnels utilisés par les clients handicapés qui accèdent à nos biens et services.

#### **Les communications**

Nous communiquons avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leurs besoins.

#### **Les animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes handicapées et leur animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

#### **Les personnes de confiance**

Les personnes handicapées et leur personne de confiance sont bienvenues dans nos locaux.

#### **Les avis d'interruption temporaire de nos services**

En cas d'interruption prévue ou imprévue de l'accès à nos installations ou services, Ostéoporose Canada en fait part aux clients le plus tôt possible. Ces avis d'interruption sont publiés sur notre site Web ([www.osteoporosecanada.ca](http://www.osteoporosecanada.ca)) et notre ligne téléphonique (416 696-2663 ou 1 800 463-6842). Nous y incluons le motif de l'interruption, le délai prévu de cette interruption, ainsi qu'une description des locaux ou services alternatifs, le cas échéant.

## **La formation**

Ostéoporose Canada offre une formation aux employés et aux bénévoles qui traitent avec le public ou des tiers en notre nom. Cette formation comprend :

- Un survol de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005) et des exigences des normes pour les services à la clientèle
- Le plan d'Ostéoporose Canada relatif aux normes pour les services à la clientèle
- Les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes atteintes de différents types de handicap
- Les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil ou d'un accessoire fonctionnel ou qui doivent être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance
- Les façons d'aider une personne handicapée qui éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services d'Ostéoporose Canada

## **Processus de rétroaction**

Les clients qui désirent exprimer leur opinion sur la façon dont Ostéoporose Canada fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec la présidente-directrice générale ou avec tout membre du personnel ou personne bénévole.

Tous les commentaires sont transmis à la présidente-directrice générale, D<sup>re</sup> Famida Jiwa. Nous répondons aux clients dans les sept jours ouvrables suivants.

N° de téléphone : 416 696-2663, p. 2250 ou 1 800 463-6842

Courriel : [fjiwa@osteoporosis.ca](mailto:fjiwa@osteoporosis.ca)

## **Les modifications apportées à cette politique ou autres**

Toute politique d'Ostéoporose Canada qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées se verra modifiée ou abolie.