

Politique d'accessibilité aux services à la clientèle d'Ostéoporose Canada

La fourniture de biens et de 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) 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 d'accessibilité pour les services à la clientèle
- Le plan d'Ostéoporose Canada relatif aux Normes d'accessibilité 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^{re} Famida Jiwa. Nous répondons aux clients dans les sept jours ouvrables suivants.

N° de téléphone : 416 696-2663, p. 250 ou 1 800 463-6842

Courriel : fjiwa@osteoporosis.ca

Les modifications 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.

Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.