



BUREAUX

Atikokan

211 Main Street
Atikokan, ON P0T 1C0
807-597-4528

Dryden

75C Van Horne Avenue
Dryden, ON P8N 2B2
807-223-8550

Fort Frances

Ste. 201, 240 First St. E.
Fort Frances, ON P9A 1K5
807-274-7787

Kenora

820 Lakeview Drive
Kenora, ON P9N 3P7
807-467-5437

Red Lake

201 Howey Street
Red Lake, ON P0V 2M0
807-727-2165

Sioux Lookout

68 Princess Street
Sioux Lookout, ON P8T 1H4
807-737-2086

**SERVICES PHYSIQUES, ÉMOTIFS, DE
DÉVELOPPEMENT
ET POUR TOUTE LA COMMUNAUTÉ**



Un phare pour les défis
d'aujourd'hui et le potentiel de
demain.

Plan sur l'accessibilité des services

FIREFLY s'engage à
l'excellence à servir tous
les clients, y compris les
personnes handicapées.

Assistive Devices

FIREFLY assurera que son personnel est formé et familier avec les divers accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les clients handicapés pour avoir accès à nos services.

Communication

FIREFLY communiquera avec les gens handicapés de façon à tenir compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

FIREFLY accueille toute personne handicapée ainsi que son animal d'assistance.

Personnes de confiance

FIREFLY accueille toute personne handicapée ainsi que sa personne de confiance.

Avis d'interruption temporaire des services

Advenant une interruption prévue ou imprévue des services ou des installations, FIREFLY en informera ses clients sans tarder. Cet avis sera clairement affiché et donnera des détails sur les raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description de services ou d'installations de re-change, s'il y a lieu.

Programme d'accessoires fonctionnels

Formation

FIREFLY offre de la formation à tous ses employés et bénévoles qui travaillent avec le public. Cette formation fait partie de notre programme d'orientation du personnel et inclut :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences de la norme pour les services à la clientèle.
- Comment interagir et communiquer avec les gens ayant différents types de handicap.
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des accessoires fonctionnels ou qui exigent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance.
- Que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à avoir accès aux services de FIREFLY.

Les employés/bénévoles recevront d'autres formations advenant des changements apportés à ce plan.



Processus de rétroaction

Les clients qui désirent faire des commentaires sur la façon dont FIREFLY fournit ses services aux personnes handicapées peuvent remplir le formulaire *Accessibilité aux services pour personnes handicapées* qui se trouve sur le site Web de l'Agence.

www.fireflynw.ca

ou communiquez avec :

Karen Ingebrigtsen

Présidente-directrice générale

807-467-5440

Les clients obtiendront une réponse dans les 5 jours suivant la soumission de leurs commentaires ou leur plainte.

Modifications à la politique

Toute politique de FIREFLY qui ne respecte ou ne favorise pas la dignité et l'autonomie de personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.