



Accessibility for Ontarians with Disabilities Act (AODA) Customer Service Standards for People with a Disability

Options Bytown strives to operate in a professional and courteous manner. We are focused on treating our tenants, clients, partners and all stakeholders in an equitable, transparent and timely manner. We are committed to delivering our services within a fully accessible environment that is both welcoming and respectful.

In keeping with the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, Options Bytown has developed the following:

- A policy called “Accessible Standards for Customer Service” based on Ontario's Customer Service Standard guidelines for organizations with more than 20 employees.
- The Tenant and Client Feedback Policy

Feedback about how services are delivered to people with disabilities shall be invited, forwarded to the appropriate personnel, responded to, documented and tracked. Feedback shall be collected by phone at 613-241-6363, by e-mail (info@optionsbytown.com), by the “Contact Us” link on the Options Bytown website (www.optionsbytown.com) and in writing or in person at any Options Bytown staffed location. Feedback will be addressed and actions will be taken according to Options Bytown’s feedback/complaint policy and procedures.

Requests to view Options Bytown’s policies regarding accessibility should be directed to 613-241-6363 or info@optionsbytown.com



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

Normes de service à la clientèle pour les personnes handicapées

Options Bytown favorise le professionnalisme et la courtoisie. Nous traitons nos résidents, clients, partenaires et toutes les parties intéressées de façon équitable, transparente et en temps opportun. Nous nous sommes engagés à offrir des services dans un environnement entièrement accessible à la fois accueillant et respectueux.

Conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Options Bytown a élaboré les mesures suivantes :

- une politique intitulée « Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle » élaborée à partir des normes de Services à la clientèle accessibles pour les organisations de 20 employés ou plus;
- une politique sur la rétroaction des résidents et des clients.

On encourage la rétroaction la prestation de services aux personnes handicapées. Elle sera transmise au personnel concerné et documentée. On peut transmettre la rétroaction par téléphone au 613-241-6363, par courriel (info@optionsbytown.com), à la page « Contactez-nous » sur www.optionsbytown.com et par écrit ou en personne aux édifices d'Options Bytown. La rétroaction sera tenue en compte et des mesures seront prises conformément aux procédures et aux politiques d'Options Bytown relativement aux plaintes et à la rétroaction.

On peut transmettre une demande de consultation des politiques d'Options Bytown sur l'accessibilité au 613-241-6363 ou à info@optionsbytown.com.