Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées

ARO inc.s'engage à fournir un excellent service à tous ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que tout notre personnel reçoive la formation nécessaire et connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées pour accéder à nos biens et services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Animaux d’assistance

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de leurs animaux d’assistance. Ces derniers sont autorisés dans les parties des locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée accompagnée d’une personne de soutien aura l’autorisation d’avoir recours à sa personne de soutien sur les lieux de notre organisation.

Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients, ARO inc.

informera ses clients dans les plus brefs délais. L'avis affiché de façon visible comprendra des renseignements sur la raison de la perturbation, la durée prévue et une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.
Les services/installations incluent tous les établissements et notre site Internet.

L'avis sera affiché dans l'établissement concerné et sur notre site Internet :

http://www.aro.ca/index.php?lang=fr

Formation

ARO inc. dispensera une formation aux employés qui interagissent avec le public. Une formation sera

également fournie aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, plans, pratiques et procédures liées à la prestation des biens et services.

Tous les employés d'ARO inc. suivront une formation au plus tard trente (30) jours après l'embauche.

La formation portera sur les points suivants :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la norme des services à la clientèle;
- Le Plan de service à la clientèle accessible d'ARO inc.;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;

- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment se servir des appareils et accessoires fonctionnels qui se trouvent sur place ou qui sont fournis autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux services d'ARO inc.

Le personnel sera également formé de façon continue en cas de modifications apportées à notre Plan de service à la clientèle accessible.

Processus de rétroaction

Nous encourageons les clients qui souhaitent fournir une rétroaction et des commentaires sur la façon dont ARO inc. fournit des biens et des services aux personnes handicapées à le faire. Notre équipe du service à la clientèle est disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h HE et peut être jointe selon une des méthodes suivantes :

	ARO-Markham	ARO-Burlington
Téléphone	1-877-322-1414	1-877-322-1414
Adresse courriel	manager.markham@aro.ca	manager.burlington@aro.ca
Lettre au siège social	Att: Département RH ARO inc. 1001, boul. De Maisonneuve Ouest, 14e étage Montréal QC H3A 3C8	
Sur le site	Donner ses commentaires au personnel qui communiquera l'information à l'équipe de gestion.	

Les rétroactions, incluant les plaintes, seront gérées de la façon suivante : Les rétroactions seront analysées par l'équipe de gestion et/ou l'équipe des Ressources humaines. Lorsque constructives, elles seront communiquées à l'ensemble du personnel lors de leur rencontre hebdomadaire. En partageant les meilleures pratiques, les rétroactions serviront à la fois de rappel de notre Plan de service à la clientèle accessible et de formation continue. Les plaintes seront acheminées à notre équipe de Ressources humaines qui les analysera et fera un suivi avec le client plaintif dans un délai de cinq (5) jours ouvrables. ARO inc. modifiera ses politiques, pratiques et procédures, si nécessaire.

Avis de disponibilité

ARO inc. avisera le public qu'il peut obtenir son Plan de service à la clientèle accessible aux adresses suivantes :

http://www.aro.ca/index.php?lang=fr

Modifications à la présente politique ou à d'autres politiques

Toute politique, pratique ou procédure d'ARO inc. qui ne respecte, ni ne promeut la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

À titre de locataires, le Plan de service à la clientèle accessible d'ARO inc. est complémentaire à celui de nos propriétaires.