



Énoncé de politique

Axis Auto Finance (« la Société ») s'engage à fournir à tous ses clients et visiteurs un excellent service à la clientèle, accessible. Nous sommes déterminés à fournir des services aux personnes handicapées d'une manière qui respecte les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances.

La présente politique vise à répondre aux exigences des Normes pour les services à la clientèle comprises dans les Normes d'accessibilité intégrées prises en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Elle s'applique à la fourniture de biens et de services au public ou à d'autres tiers, et non aux biens eux-mêmes.

Politiques, pratiques et procédures

Dans le cadre de cet engagement, la Société a établi diverses politiques, pratiques et procédures sur la façon dont les services sont fournis aux personnes handicapées, notamment dans les domaines suivants:

Communication

Toute communication au nom de la Société avec une personne handicapée tiendra compte de son handicap et de sa méthode de communication préférée.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent ou peuvent bénéficier de l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels pour avoir accès aux services de la Société. Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils fonctionnels au besoin -pour avoir accès à nos services. Afin d'aider une personne handicapée à accéder à nos services, notre personnel peut fournir de l'assistance sur demande du client.

Dans les cas où le dispositif ou l'appareil fonctionnel présente un problème de sécurité ou lorsque l'accessibilité risque d'être problématique, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour garantir l'accès aux services. Par exemple, si une réunion est prévue dans un endroit où il n'y a pas d'ascenseur et qu'une personne a besoin d'appareils fonctionnels pour se déplacer, le service sera fourni à un endroit qui répond aux besoins du client.



Animaux d'assistance

Un client handicapé accompagné d'un animal d'assistance sera autorisé à pénétrer dans des locaux ouverts au public, sauf disposition contraire de la loi. Les politiques « Interdit aux animaux » ne s'appliquent pas aux animaux d'assistance. S'il n'est pas évident que l'animal est utilisé par le client pour des raisons liées à son handicap, la Société peut demander une vérification au client sous la forme d'une lettre d'un médecin ou d'un(e) infirmier(ère) confirmant que l'animal d'assistance est nécessaire pour des raisons liées à un handicap.

Pour la sécurité de nos employés et des autres visiteurs, il est de la responsabilité de la personne accompagnée par un animal d'assistance d'assurer en permanence les soins et le contrôle de l'animal.

Si un problème de santé et de sécurité se présente, par exemple sous la forme d'une allergie grave à l'animal, la Société déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de tous les individus.

Personnes de soutien

Nous accueillons les personnes handicapées accompagnées de personnes de soutien. La Société reconnaît que certaines personnes handicapées peuvent avoir besoin de personnes de soutien - par exemple, des professionnels rémunérés, des bénévoles, des membres de la famille ou des amis - pour les aider avec la communication, la mobilité, les soins personnels ou les besoins médicaux, ou pour obtenir nos services. Si un client handicapé est accompagné d'une personne de soutien, la Société veillera à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux et que le client ne soit pas empêché d'être accompagné de la personne de soutien.

En raison de la nature confidentielle de certaines informations qui peuvent être discutées, le client devra consentir à ce que la personne de soutien soit présente pendant la réunion ou priée d'attendre à la réception. Si la personne de soutien est présente pendant la réunion, nous pourrions demander à la personne handicapée de signer une attestation renonçant à la protection des renseignements confidentiels qui seront abordés pendant la conversation à l'égard de la personne de soutien.

Avis de perturbation

Des interruptions de service peuvent survenir pour des raisons qui sont connues ou non de



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Politique relative aux Normes pour les services à la clientèle

la Société ou qui relèvent ou non de sa volonté. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services, qu'elle soit planifiée ou non, la Société en informera rapidement les clients.



Dans certaines circonstances, comme dans le cas de perturbations temporaires imprévues, un préavis peut ne pas être possible.

Des avis seront affichés sur notre site Web, les clients ayant un rendez-vous seront contactés, notre système de messagerie vocale de bureau sera mis à jour et un avis sera envoyé à tous les employés. Cet avis décrira les services qui sont interrompus, la raison de la perturbation, sa durée prévue et tout autre installation ou service disponible.

Formation du personnel

Une formation sera dispensée aux nouveaux employés, bénévoles, agents et/ou entrepreneurs pendant l'orientation. Une formation révisée sera fournie en cas de modifications de la législation, des procédures, des politiques et/ou des pratiques.

Une formation sera fournie pour :

- Chaque personne qui est employée ou bénévole de la Société;
- Chaque personne qui participe à l'élaboration des politiques de la Société;
- Toute autre personne qui fournit des biens, des services ou des installations au nom de la Société.

Quel que soit le format, la formation comprendra les éléments suivants :

- Un aperçu des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences de ses Normes pour les services à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif ou appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Quels dispositifs ou appareils fonctionnels ou autres méthodes la Société peut mettre à la disposition de ses employés pour fournir des services aux personnes handicapées;
- Que faire si une personne handicapée a des difficultés à accéder à nos services.

Processus de rétroaction

Fournir un service à la clientèle accessible est l'une de nos priorités et nous ne



Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario – Politique relative aux Normes pour les services à la clientèle

ménagerons pas nos efforts pour y parvenir. Nous encourageons les personnes handicapées à nous faire part de leurs commentaires sur nos services, pour que nous puissions nous améliorer.

Elles peuvent nous communiquer leurs commentaires oralement, par téléphone, par notre page Web « Contactez-nous » ou par courrier électronique. Les clients qui fournissent des commentaires formels recevront un accusé de réception de leurs commentaires. Nous les informerons également de toute mesure prise à la suite d'une plainte ou de préoccupations qui nous ont été transmises.

Les clients peuvent envoyer des commentaires à:

Gina Roberts / Vice-présidente des ressources humaines / 416 633-5626, poste 400 / groberts@axisautofinance.com
