

Politique des services à la clientèle et aux consommateurs accessibles

Objectif

Chez Equifax Canada (« Equifax »), nous nous engageons à offrir un service à la clientèle exceptionnel à tous nos clients. Rendre les services accessibles aux personnes ayant une déficience est un élément important de notre engagement à offrir un service à la clientèle de qualité supérieure.

Nous déployons tous les efforts nécessaires pour offrir nos services en respectant la dignité et l'indépendance des personnes ayant une déficience. Nous nous engageons également à offrir aux personnes ayant une déficience la même possibilité d'accéder à nos services et d'en profiter au même endroit et de la même façon que les autres clients.

La présente politique définit notre engagement à offrir un service à la clientèle accessible en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et à respecter les normes de service à la clientèle en vertu du Règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées.

Application

La Politique sur l'accessibilité du service à la clientèle d'Equifax (la « politique ») s'applique à tous nos employés et gestionnaires, ainsi qu'à tous les tiers (par exemple, les entrepreneurs) pour lesquels nous pouvons prendre les dispositions nécessaires afin qu'ils fournissent nos biens et services en notre nom. La présente politique s'applique dans la mesure où les membres du public interagissent directement avec nos représentants et sont en mesure d'accéder directement à nos services, produits et locaux.

Communication

Lorsque nous communiquerons avec les personnes ayant une déficience, nous le ferons en tenant compte de leur déficience. Par conséquent, nous formerons tout membre du personnel qui entrera en contact avec les clients afin qu'ils sachent comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de déficiences.

Appareils fonctionnels

Les personnes ayant une déficience sont invitées à utiliser leurs appareils fonctionnels personnels (p. ex., canne blanche, fauteuil roulant, appareils auditifs et visuels) pour accéder à nos installations et obtenir nos services, dans la mesure où ces installations et services sont disponibles et accessibles au grand public. Nous formerons nos employés afin qu'ils se familiarisent avec les divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les clients ayant une déficience lorsqu'ils accèdent à nos services. Nous veillerons également à ce qu'ils sachent comment utiliser les appareils fonctionnels à la disposition des clients dans nos locaux.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes ayant une déficience qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans toutes les sections de nos locaux ouvertes au public et à d'autres tiers. Les clients peuvent garder l'animal avec eux, sauf si la loi l'interdit, auquel cas nous envisagerons d'autres mesures pour leur permettre d'accéder à nos services. Nos employés et les autres personnes qui communiquent avec le public en notre nom recevront une formation sur la façon d'interagir avec les personnes ayant une déficience qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne ayant une déficience qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos installations avec cette dernière. En aucun cas une personne ayant une déficience qui est accompagnée d'une personne de soutien ne verra l'accès à cette dernière refusé dans nos locaux.

Avis de dérangement temporaire

En cas de dérangement planifié ou inattendu des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes ayant une déficience, Equifax publiera un avis indiquant la raison du dérangement, sa durée prévue et une description des installations ou des services de substitution, le cas échéant. L'avis sera affiché dans ou près de l'installation ou du service en dérangement ou par d'autres moyens (p. ex. site Web), au besoin.

Formation pour les employés

Nous formerons tous les employés d'Equifax, toutes les personnes qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques d'Equifax et toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom d'Equifax. Cette formation sera offerte peu de temps après l'entrée en fonction des employés ou lorsque des changements seront apportés à la présente politique, aux pratiques et aux procédures.

La formation couvrira les sujets suivants :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences relatives aux normes d'accessibilité applicables à Equifax.
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de déficiences.
- Comment interagir avec les personnes ayant une déficience qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser les divers appareils fonctionnels disponibles dans nos locaux, le cas échéant.
- Ce que nous devons faire si une personne ayant une déficience a de la difficulté à accéder à nos installations et à nos services.
- Les politiques, les pratiques et les procédures en matière d'accessibilité d'Equifax.

Processus de rétroaction

Nous encourageons les personnes ayant une déficience à nous donner de la rétroaction sur nos services. Veuillez faire parvenir vos commentaires à :

Division des relations avec les consommateurs

C.P. 190, Station Jean-Talon, Montréal (Québec), H1S 2Z2

Téléphone : 1 800 465-7166 (centre d'appels des relations avec les consommateurs).

En ligne : www.equifax.ca

Services commerciaux mondiaux

5700, rue Yonge, Toronto (Ontario) M2M 4K2

Téléphone : 1 877 227-8800 (centre d'appels des services commerciaux mondiaux).

Courriel : GBSCanada@equifax.com

Nous étudierons vos commentaires attentivement. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dès que possible ou dans un délai raisonnable.

Remarque : Des copies des documents exigés en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont disponibles sur demande. Veuillez nous indiquer à l'avance si vous avez besoin de tels documents dans un format différent ou accessible.