



Politique des services à la clientèle et aux consommateurs accessibles

Motif

Equifax Canada (« Equifax ») s'est engagée à dispenser un service à la clientèle exceptionnel à tous ses clients. Une importante partie de cet engagement en matière de service à la clientèle supérieur vise à rendre les services accessibles aux personnes handicapées.

Nous nous efforçons de dispenser nos services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous sommes également engagés à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services ainsi que leur permettre de profiter des mêmes services au même endroit et de la même façon que pour les autres clients.

La présente politique établit notre engagement de service à la clientèle accessible en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et des exigences en matière de service à la clientèle en vertu du Règlement de l'Ontario 191/11 : Normes d'accessibilité intégrées.

Application

La Politique d'Equifax sur les services à la clientèle accessibles (la « politique ») s'applique à tous les employés, gestionnaires et toute tierce partie (p. ex. les agents contractuels) qui sont autorisés à dispenser des biens et des services en notre nom. La présente politique s'applique dans la mesure où les membres du public interagissent avec nos représentants directement et sont en mesure d'accéder directement à nos produits, services et locaux.

Communication

Lorsque nous communiquons avec des personnes handicapées, nous le faisons d'une manière qui tient compte de leur handicap. Par conséquent nous formerons notre personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui ont un handicap.

Appareils et accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées sont invitées à utiliser leurs appareils et accessoires fonctionnels personnels (p. ex. une canne blanche, un fauteuil roulant, une prothèse auditive ou une aide visuelle) afin d'accéder ou d'utiliser nos installations pour obtenir des services, dans la mesure où ces installations et services sont accessibles et mis à la disposition du public en général. Nous formerons notre personnel afin de le familiariser avec les appareils et accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par des clients handicapés qui accèdent à nos services. Nous allons également nous assurer que le personnel sait utiliser les appareils et accessoires fonctionnels qui sont mis à la disposition des clients dans nos locaux.

Animal d'assistance et personne de soutien

Les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance sont bienvenues dans les locaux qui sont ouverts au public et aux autres tierces parties. Les clients peuvent garder l'animal avec eux à moins que cela ne soit interdit par la loi, auquel cas, nous envisagerons des mesures de rechange pour accéder à nos services. Notre personnel et les autres personnes qui traitent avec le public en notre nom seront formés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux avec ladite personne de soutien. En aucun cas, une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne verra son accès à la personne de soutien refusé pendant son séjour dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

En cas d'une interruption prévue ou imprévue dans les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées, Equifax affichera un avis quant à la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations ou services de rechange, le cas échéant. L'avis sera placé près ou dans l'installation ou services affectés ou par un autre moyen (p. ex. le site Web) au besoin.

Formation pour le personnel

Nous offrons la formation à tous les employés d'Equifax, à toutes les personnes qui sont impliquées dans l'élaboration ou l'approbation des politiques d'Equifax et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des locaux au nom d'Equifax. Cette formation sera donnée peu de temps après que l'employé entre en fonction ou après tout changement apporté à la présente politique, pratique ou procédure.

La formation comprendra ce qui suit :

- L'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences d'un service à la clientèle standard
 - Comment interagir et communiquer avec des personnes qui ont divers types d'handicaps
 - Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils et des accessoires fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
 - Comment utiliser les divers appareils et accessoires fonctionnels disponibles dans nos locaux, s'il y a lieu
 - Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à nos locaux et services
 - Les politiques, pratiques et procédure d'Equifax relativement aux normes en matière de service à la clientèle.

Politique des services à la clientèle et des services aux consommateurs accessibles

Processus de rétroaction

La rétroaction des personnes handicapées concernant nos services est bienvenue. Veuillez nous envoyer vos commentaires à :

Services des relations avec les consommateurs

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

Téléphone : 1-877-323-2598 (centre d'appels des relations avec les consommateurs).

Télécopieur : 514-355-8502

En ligne : www.equifax.ca

Courriel : s/o

Services commerciaux mondiaux

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

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

Télécopieur : 1-800-563-1436

Courriel : GBSCanada@equifax.com

Nous évaluerons soigneusement vos commentaires. Les clients recevront une réponse dès que possible ou dans un délai raisonnable.

Note : les copies des documents requis en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont disponibles sur demande. Veuillez nous aviser d'avance si vous avez besoin desdits documents dans un format accessible ou dans un média substitut.

Date : 14 novembre 2017

Version antérieure : s/o

Politique des services à la clientèle et des services aux consommateurs accessibles

