



La Financière GM – Plan pluriannuel d'accessibilité
Politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle

La Financière GM – Plan pluriannuel d'accessibilité

Ce plan d'accessibilité pluriannuel (le « Plan d'accessibilité ») définit les moyens par lesquels la Financière GM prévoit de remplir et de maintenir ses engagements d'accessibilité en accord avec la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (« RNAI »).

Notre mission

La Financière GM vise l'excellence en matière de service à la clientèle, y compris les personnes handicapées.

Notre engagement

Dans le cadre de sa mission, la Financière GM s'efforce en tout temps d'offrir des biens et des services en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées un accès identique à nos biens et services et à les faire profiter de la même qualité de service.

La Financière GM s'engage à réviser et à améliorer ses politiques d'accessibilité de façon régulière. Nous nous engageons aussi à poursuivre la formation de nos employés afin de garantir la prise en considération de l'accessibilité lors de la prestation de services et du recrutement.

La Financière GM s'engage à respecter les normes d'accessibilité au fur et à mesure que ces dernières sont mises en place et a déjà atteint les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Objectifs du Plan

Le Plan d'accessibilité définit la stratégie de la Financière GM afin de prévenir et d'éliminer les obstacles pour remplir les exigences relatives à la LAPHO et au RNAI. La Financière GM examine et évalue sa conformité avec la LAPHO et le RNAI de façon continue afin de s'assurer que tous les obstacles à l'accessibilité soient identifiés et éliminés.

Service à la clientèle

La Financière GM va continuer à réviser sa politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle afin de veiller à ce qu'elle soit à jour et en accord avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et qu'elle reflète l'organisation et les pratiques de la Financière GM. Les politiques seront révisées afin de prendre en compte toute incidence sur l'accessibilité des personnes handicapées.

La Financière GM continuera d'inclure et de créer des options de formats accessibles pour assurer diverses options sont disponibles sur demande.

La Financière GM va continuer à établir de meilleures pratiques pour ses employés afin de garantir la prise en considération de l'accessibilité lors du service à la clientèle.

Formation

La Financière GM va continuer à former ses employés de façon continue afin de souligner nos responsabilités selon la LAPHO et de veiller à ce que l'accessibilité soit prise en considération lors de la prestation de service à la clientèle.

Commentaires

Les commentaires concernant la prestation de biens et services de la Financière GM aux personnes handicapées peuvent être faits en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel, ou bien sous toute autre forme répondant aux besoins de communication de la personne.

Coordinateur LAPHO
La Financière GM
2001 av. Sheppard Est,
Bureau 600
Toronto, ON M2J 4Z8

Courriel : privacy@gmfinancial.com
Téléphone : 1-855-463-3577

Renseignements et communications

La Financière GM va continuer à tenir compte de l'accessibilité pour la planification et l'achat de nouveaux équipements et technologies. La Financière GM contrôle régulièrement ses installations afin de veiller à ce que les zones publiques soient accessibles aux personnes handicapées. La Financière GM fournit des trousseaux d'accessibilité dans toutes les zones publiques de la Financière GM.

Procédures d'urgence accessibles : la Financière GM fournira à ses employés les procédures d'urgence dans un format accessible sur demande.

Contenu Web : la Financière GM visera le Niveau A du WCAG 2.0 d'ici janvier 2014 pour gmfinancial.ca. La Financière GM continuera à veiller à ce que son site Web et son contenu soient accessibles en accord avec les exigences du Niveau AA du WCAG 2.0 d'ici 2021.

Normes d'emploi

La Financière GM va continuer à développer des politiques et des procédures d'emploi visant à garantir la pleine participation des personnes handicapées dans tous les aspects de l'emploi. La Financière GM continue à :

- Déceler et éliminer les obstacles identifiés
- Réviser et créer des procédures répondant aux besoins, dans le processus de recrutement et sur le lieu de travail
- Fournir aux employés et aux dirigeants des formations et des outils sur l'accessibilité



Politique d'accessibilité en matière de service à la clientèle *Offre de biens et de services aux personnes handicapées*

1. Notre mission

La Financière GM s'engage à l'excellence en matière de service à tous les clients, y compris les personnes handicapées.

2. Notre engagement

Dans le cadre de sa mission, la Financière GM s'efforce en tout temps d'offrir des biens et des services en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous sommes aussi engagés à donner aux personnes handicapées la même possibilité d'accéder à nos biens et services et de profiter des mêmes services, dans le même lieu et d'une manière similaire aux autres clients.

3. Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

La Financière GM s'engage à l'excellence en matière de service à tous les clients, y compris les personnes handicapées, et assumera ses fonctions et ses responsabilités dans les domaines suivants :

3.1 Communication

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

Nous allons former le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

3.2 Services téléphoniques

Nous allons former le personnel à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair et simple et de parler distinctement et lentement. Dans le cas où la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas possible, nous offrirons de communiquer avec les clients par courriel ou par la poste.

3.3 Appareils d'assistance

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées utilisant des appareils d'assistance pour qu'elles puissent accéder à nos biens et services et en profiter.

Si un obstacle physique, technologique ou d'un type quelconque empêche l'utilisation d'un appareil d'assistance dans nos locaux, nous tâcherons d'abord de supprimer ledit obstacle. Si nous ne sommes pas en mesure de supprimer l'obstacle, nous demanderons à la personne de nous indiquer un mode d'adaptation ou un autre moyen par lequel le service pourrait lui être accessible. Nous ferons tous les efforts raisonnables pour offrir un autre moyen d'assistance à notre client.

3.4 Facturation

Nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi les factures peuvent être produites sur demande selon un autre format.

Nous répondrons à toutes les questions des clients concernant le contenu des factures en personne, par téléphone ou par courriel.

4. Utilisation d'animaux d'assistance et d'aidants

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance, lorsque possible. L'accès des animaux d'assistance est autorisé dans nos locaux ouverts au public.

Si la loi n'autorise pas l'accès d'un animal d'assistance, nous en expliquerons la raison au client et chercherons un autre moyen de répondre à ses besoins.

Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée par une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la Financière GM avec sa personne de soutien. Lors de sa présence dans nos locaux, en aucun temps une personne handicapée qui est accompagnée par une personne de soutien ne pourra être empêchée d'avoir accès à sa personne de soutien.

Dans certains cas, nous vous demanderons, conformément à notre politique de confidentialité, votre consentement avant de divulguer vos renseignements personnels à votre personne de soutien ou nous demanderons à votre personne de soutien de respecter nos exigences de confidentialité.

La Financière GM peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien si nécessaire, afin de protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou la santé et la sécurité des autres personnes dans les locaux.

5. Avis d'interruption temporaire de service

La Financière GM avisera les clients de l'éventualité d'une interruption planifiée ou inattendue des installations ou des services généralement utilisés par les personnes handicapées. L'avis comportera de l'information sur le motif de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu.

L'avis sera placé dans nos locaux, à l'entrée et aux comptoirs de service de la Financière GM.

6. Formation pour les employés

La Financière GM offrira une formation à tous les employés chargés de communiquer avec le public ou avec des tiers agissant au nom de ce dernier, et avec tous ceux qui sont impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle. La formation est donnée dans les 30 jours suivant l'entrée en fonction d'un employé.

Parmi les éléments de formation, il y a :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des normes de service à la clientèle.
- Les modes d'interaction et de communication avec des personnes vivant avec divers types de handicaps.

- Les modes d'interaction avec des personnes handicapées utilisant un appareil d'assistance ou nécessitant un animal d'assistance ou une personne de soutien.
- Les modes d'intervention lorsqu'une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et aux services de la Financière GM.
- Les politiques, les pratiques et les procédures de la Financière GM en matière de normes de service à la clientèle.

Les employés concernés recevront une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui affectent la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Les employés recevront aussi une formation continue sur les modifications qui sont apportées à ces politiques, pratiques et procédures.

7. Processus de rétroaction

Les commentaires concernant la prestation de biens et services de la Financière GM aux personnes handicapées peuvent être transmis selon les modalités suivantes :

En personne à : La Financière GM
2001, av. Sheppard Est, bureau 600, Toronto, ON M2J 4Z8

Par téléphone au numéro : 1-855-463-3577

Par la poste à l'adresse : Coordinateur LAPHO la Financière GM
2001 av. Sheppard Est, bureau 600 Toronto, ONTARIO M2J 4Z8

Par courriel : Coordinateur LAPHO à l'adresse privacy.ca@gmfinancial.com

Un formulaire de rétroaction des clients sera fourni sur demande.

Les clients recevront une réponse dans les 14 jours ouvrables. Les plaintes seront prises en compte selon les catégories de plaintes déjà établies dans les procédures de gestion des plaintes de notre entreprise.

8. Modifications à la présente et autres politiques

Nous sommes engagés à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant de considérer l'impact sur les personnes handicapées.

Toute politique de la Financière GM ne respectant ni ne favorisant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

9. Documents/autre format

Conformément à la présente politique, la Financière GM fournira sur demande les documents requis, ou l'information contenue dans les documents requis, selon un autre format. Pour obtenir le présent document ou tout document requis en vertu de cette politique dans un autre format, veuillez communiquer avec la Financière GM selon les indications données précédemment.