

Plan TSF – Accessibilité pour les clients handicapés

Toyota Services Financiers (TSF) respecte pleinement le droit d'une personne d'avoir accès à ses services sans faire preuve de discrimination. Ce plan a pour but de refléter et de mettre en valeur les principes de dignité, d'indépendance, d'opportunité et d'intégration des droits individuels.

Les services de TSF sont fournis sur une base nationale par l'entremise d'un Centre de service à la clientèle. TSF offre des services à tous les clients par la poste, télécopieur, téléphone ou par portail.

AFIN DE MIEUX VOUS SERVIR, NOUS NOUS ASSURERONS QUE :

Notre personnel soit formé et qu'il connaisse les divers appareils fonctionnels susceptibles d'être utilisés par des personnes souffrant de handicaps alors qu'ils ont accès à nos services. Ainsi, nous nous efforçons de communiquer avec des personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

De fournir une formation à nos employés qui servent le public et qui participent au développement des politiques, pratiques et procédures de TSF en matière de prestations de services offerts au grand public. Cette formation comprendra :

- Une vue d'ensemble de la Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ce qui est requis comme standard de service à la clientèle;
- Une revue du Plan sur l'accessibilité pour les clients handicapés de TSF;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant de divers handicaps;
- Comment interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne ressource;
- Comment se servir d'équipement et d'appareils qui pourraient fournir des services aux personnes handicapées; et
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux services de TSF.

Remarque : tous les employés recevront une formation selon le poste occupé en y compris les modifications des politiques, pratiques et procédures en matière de prestations de services offertes aux personnes handicapées.

NOUS APPRECIONS VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Vos commentaires et suggestions sont vivement appréciés afin d'améliorer nos processus. Si vous désirez nous faire part d'une situation particulière, veuillez nous transmettre les informations que vous souhaitez, tel que la date de l'incident, ce qui s'est passé, si l'expérience a été positive ou non ainsi que vos suggestions pour améliorer nos processus.

Afin de vous répondre, veuillez nous fournir votre nom ainsi que deux méthodes de correspondance, soit votre numéro de téléphone, votre courriel ou votre adresse postale.

Veuillez placer dans l'en-tête de votre correspondance ou courriel l'en-tête « **Commentaires sur l'accessibilité** ». Dans le but de protéger votre information personnelle, TSF n'utilisera que cette information pour confirmer et répondre à votre soumission dans les cinq (5) jours ouvrables.

Si vous avez des questions sur le Plan d'accessibilité pour les clients handicapés de TSF ou que vous souhaitez obtenir une copie de ce document sous une autre forme, veuillez entrer en contact avec nous :

- **Téléphone** : 905-513-8200 sans frais : 800-661-3062
- **Télécopieur** : 905 513-9776 sans frais : 800 665-4948
- Par la poste : Toyota Services Financiers
80 Micro Court, Suite 200
Markham, Ontario Canada L3R 9Z5
Attention : Directeur du service à la clientèle
- Portail : <http://portail.toyotafinance.ca>

Les utilisateurs de ATS qui désirent utiliser nos services sans frais sont invités à entrer en communication avec le **Service de relais Bell** au 1 800 268-9242, et fournir au téléphoniste de relais le numéro de téléphone sans frais de TSF qui est indiqué ci-dessus.