

Plan pluriannuel d'accessibilité et Politique du Service à la clientèle en matière d'offre de biens et de services aux personnes handicapées

La Financière General Motors du Canada Ltée et sa filiale, la société de location Financière GM du Canada Ltée, opérant en tant que La Financière GM et La Financière Cadillac, (collectivement la « FGMCL », « nous », « notre » et « nos ») s'engagent à offrir un service d'excellence à tous les clients, y compris les personnes handicapées. Vous trouverez ci-dessous notre plan pluriannuel d'accessibilité et notre politique d'accessibilité pour le service à la clientèle.

Plan pluriannuel d'accessibilité

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

Notre mission

FGMCL vise l'excellence en matière de service à la clientèle, y compris aux personnes handicapées.

Notre engagement

Dans le cadre de sa mission, FGMCL 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.

FGMCL 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 des services et l'emploi.

FGMCL s'engage à respecter les normes d'accessibilité au fur et à mesure que ces dernières sont mises en place.

Objectifs du Plan

Le Plan d'accessibilité définit la stratégie de FGMCL afin de prévenir et d'éliminer les obstacles pour remplir les exigences relatives à la LAPHO et au RNAI. FGMCL 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

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

Nous continuerons d'inclure et de créer des options de formats accessibles pour assurer diverses options sommes disponibles sur demande.

Nous continuerons 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

FGMCL 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 dont FGMCL fournit des biens et des services 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
Financière General Motors du Canada Ltée
2001 av. Sheppard Est,
Bureau 600
Toronto, ON M2J 4Z8

Courriel : privacy.ca@gmfinancial.com

Téléphone : 1-877-346-5469

Renseignements et communications

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

Procédures d'urgence accessibles

Toutes les procédures d'urgence qui sont rendues disponibles au public seront fournies dans un format accessible, sur demande.

FGMCL fournira à ses employés les procédures d'urgence dans un format accessible et va collaborer avec un employé pour développer un plan d'intervention d'urgence au travail individualisé sur demande. Les informations seront fournies dès que possible et communiquées à la personne qui fournit une assistance à l'employé, avec le consentement de ce dernier.

Contenu Web

Les sites Web canadiens de FGMCL sont accessibles en conformité avec le Niveau AA du WCAG 2.0.

Normes d'emploi

FGMCL 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. FGMCL 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

Rapport de conformité à l'accessibilité

Une copie du dernier rapport déposé par FGMCL est disponible en cliquant sur le lien suivant :

[Rapport de conformité à l'accessibilité](#)

Politique du Service à la clientèle en matière d'offre de biens et de services aux personnes handicapées

1. Notre mission

FGMCL 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, FGMCL 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 à tous les clients.

3. Fournir des biens et des services aux personnes handicapées

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

3.1 Communication

FGMCL communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de la nature de leur handicap.

FGMCL formera nos employés sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

3.2 Services téléphoniques

FGMCL formera nos employés 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

FGMCL s'engage 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 être accessible pour notre client. Nous ferons tous les efforts raisonnables pour offrir un autre moyen d'assistance à notre client.

3.4 Facturation

FGMCL s'engage à fournir des factures accessibles à tous nos clients. C'est pourquoi les factures peuvent être produites sur la demande selon un autre format.

La FGMCL répondra 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

La FGMCL accueille 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 FGMCL 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 demanderons à notre client, conformément à notre politique de confidentialité, son consentement avant de divulguer ses renseignements personnels à une personne de soutien ou nous demanderons à la personne de soutien de respecter nos exigences de confidentialité.

Nous pouvons 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. Avant de nous faire, nous a) consulterons le client afin de connaître ses besoins; b) considérerons les raisons identifiées en matière de santé et de sécurité; et c) déterminerons s'il existe une autre façon de protéger la santé et la sécurité de la personne ou des autres personnes dans les locaux.

5. Avis d'interruption temporaire de service

FGMCL 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 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.

6. Formation pour les employés

La FGMCL offrira une formation aux employés ou à des tiers chargés de fournir des biens, des services et des locaux en son nom, 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 le plus tôt possible suivant l'entrée en fonction des employés.

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 d'accessibilité intégrées* (RNAI).
- Les modes d'interaction et de communication avec des personnes vivantes 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 à nos biens et services FGMCL.
- Nos politiques, les pratiques et les procédures FGMCL concernant les normes.

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 dont FGMCL fournit des biens et des services aux personnes handicapées peuvent être transmis selon les modalités suivantes :

En personne à : Financière General Motors du Canada Itée
2001, av. Sheppard Est, bureau 600, Toronto, ON, M2J 4Z8

Par téléphone au numéro : 1-877-346-5469

Par la poste à l'adresse : Coordinateur LAPHO
Financière General Motors du Canada Itée
2001 av. Sheppard Est, bureau 600, Toronto, ON, M2J 4Z8

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

Un formulaire de rétroaction des clients sera fourni sur la 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 nos procédures de gestion des plaintes.

Nous nous assurerons que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées et fournira ou organisera sur la demande des formats accessibles ou des moyens de communication.

8. Modifications à la présente et autres politiques

FGMCL est engagée 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 FGMCL 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 FGMCL fournira sur la 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 nous communiquer FGMCL selon les indications données précédemment.