



SERVICES FINANCIERS

TSF Plan - Accessibilité pour les clients ayant un handicap

Toyota Services Financiers (TSF) respecte pleinement le droit à toute personne d'avoir accès à nos services, sans 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 échelle 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 ATS.

AFIN DE MIEUX VOUS SERVIR, TSF S'ENGAGE A:

Satisfaire et se conformer aux exigences d'accessibilité en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et sa réglementation.

Offrir la formation nécessaire à notre personnel sur les divers appareils ou dispositifs susceptibles d'être utilisés par des personnes ayant divers types d'handicaps ou lorsqu'ils accèdent à nos services. Ainsi, nous veillerons à ce que notre personnel puisse interagir et communiquer avec une personne handicapée en tenant compte du handicap de la personne.

Publier un avis en cas de perturbation temporaire des services particuliers dont les personnes handicapées se servent pour accéder aux services de TSF, sur notre site web corporatif www.toyotaservicesfinancier.ca afin de vous informer des détails de cette perturbation. Cet avis indiquera les détails sur les raisons de la perturbation, un estimé du délai prévu ainsi que les services alternatifs disponibles, le cas échéant.

Offrir une formation aux employés qui servent le public et qui participent au développement des politiques, pratiques et procédures de TSF régissant les services offerts au grand public. Cette formation comprendra:

- Un examen des objets de la Loi de 2005 sur *l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de la réglementation, ses exigences pour le service à la clientèle;
- Une revue du Plan d'accessibilité pour le service à la clientèle de TSF;
- Les instructions nécessaires sur la façon d'interagir et communiquer avec les personnes souffrant de divers handicaps;
- Les instructions nécessaires sur la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne ressource;
- Les instructions nécessaires sur la façon de se servir d'équipement et d'appareils qui pourraient fournir des services aux personnes handicapées ;
- Les instructions nécessaires sur ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux services de TSF.

TSF Plan - Accessibilité pour les clients ayant un handicap

Remarque : tous les employés recevront une formation en fonction du poste occupé, sur une base continue lorsque des modifications sont apportées aux politiques, pratiques et procédures régissant les services offerts aux personnes handicapées.

TSF Plan - Accessibilité pour les clients ayant un handicap

NOUS APPRECIONS VOS COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS

Afin de mieux vous servir, nous sommes à l'écoute des suggestions susceptibles de nous aider à vous offrir un meilleur service. Si vous désirez nous faire part de vos commentaires ou observations, veuillez s.v.p. nous transmettre le plus d'informations possible tel que la date et les détails de l'évènement, ce qui a rendu votre expérience positive ou ce qui aurait été souhaitable afin de rendre votre expérience agréable.

Si vous désirez que TSF vous réponde dans un format particulier (courriel, service d'ATS, verbal, etc.) ou à l'aide d'un système d'assistance à la communication, veuillez l'indiquer dans votre demande.

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

Si vous avez des questions sur le Plan d'accessibilité pour le service à la clientèle de TSF ou que vous souhaitez obtenir une copie de ce document sous une autre forme, nos coordonnées sont :

- **Téléphone:** 905 513-8200 **Sans frais :** 800 661-3062
- **ATS :** 905-513-5947
- **Télécopieur :** 905 513-9776 **Sans frais :** 800 665-4948
- **Par la poste :** Toyota Credit Canada Inc.
80 Micro Court, Suite 200
Markham, Ontario, Canada, L3R 9Z5
Attention: Directeur du service à la clientèle

Les clients utilisateurs d'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.

- Notre bureau est ouvert de 9h00 à 17h00 heure locale.
- Veuillez s.v.p. noter que le service d'ATS est seulement disponible de 9h00 à 17h00 heure de l'Est.