



Programme d'accessibilité au service à la clientèle

Trans Union du Canada, Inc., et ses unités commerciales et affiliées (« TransUnion »), s'engage à traiter toutes les personnes de façon à ce qu'elles puissent profiter d'une dignité et d'une autonomie complètes. L'intégration et l'égalité des chances nous sont importantes. Nous nous engageons à combler les besoins des personnes handicapées de façon opportune, et nous le ferons en prévenant et éliminant les obstacles et en nous conformant aux exigences en vertu des lois encadrant les principes d'accessibilité.

TransUnion maintiendra un programme dans le cadre duquel les personnes handicapées puissent demander raisonnablement et obtenir des services par l'entremise du site Web de TransUnion, du centre téléphonique ou dans les bureaux de TransUnion, y compris, sans s'y limiter :

Politiques, pratiques et procédures portant sur la prestation de biens ou services aux personnes handicapées :

- **Dispositifs d'assistance**

TransUnion veillera à ce que ses effectifs soient dûment formés et familiers avec les divers dispositifs d'assistance que pourraient employer nos clients handicapés en se prévalant de nos produits ou services.

- **Communication**

TransUnion communiquera avec les personnes handicapées de façon à tenir compte de leur handicap.

Animaux d'assistance et aidants

- **Animaux d'assistance**

TransUnion accueillera les personnes handicapées et leur animal d'assistance. Les animaux d'assistance ont le droit d'accès aux endroits publics dans nos établissements.

- **Aidants**

Une personne handicapée accompagnée par un aidant a le droit de se faire accompagner par cette personne dans nos établissements.

Avis de dérangements temporaires

- **Avis de dérangements temporaires**

En cas de dérangement prévu ou imprévu aux services ou installations pour personnes handicapées, TransUnion donnera promptement un avis à cet effet. Cet avis, bien en évidence, inclura la raison du dérangement, sa durée prévue, et une description des accommodations ou services de rechange, le cas échéant.



Les avis de dérangement seront affichés au **3115, chemin Harvester, bureau 201, Burlington (Ontario) L7N 3N8**

Rapports

TransUnion est tenu de présenter un rapport au ministère qui détail comment nous faisons en ce qui concerne la LAPHO d'ici le 31 Décembre 2014.

- Tous les 3 ans après

Formation

Formation pour associés

TransUnion fournira de la formation à ses associés et affiliés qui transigent avec le public, ou à des tiers en leur nom. TransUnion offrira également une formation aux associés qui participent à l'élaboration de nos politiques, pratiques et procédures régissant la fourniture de biens ou de services à des membres des partis public ou d'autres tiers.

Les nouveaux employés recevront la formation dans le cadre du forfait des nouveaux employés offert par le service des ressources humaines.

La formation englobera :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, et des exigences liées aux normes de service à la clientèle
- Norme d'accessibilité de TransUnion – politique relative au service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les personnes atteintes de divers handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui ont recours à un animal d'assistance ou à un aidant
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs (comme le téléimprimeur) sur place ou comment autrement fournir les produits et services aux personnes handicapées
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et services de TransUnion

Les associés recevront aussi de la formation sur les changements apportés à notre norme d'accessibilité – politique de service à la clientèle.

Processus de rétroaction

Les personnes désirant donner de la rétroaction au sujet de la façon dont TransUnion fournit ses produits et services aux personnes handicapées peuvent le faire verbalement, par courriel ou par écrit.

NORMES D'ACCESSIBILITÉ

SERVICE À LA CLIENTÈLE



Annexe A

La rétroaction sera acheminée au service de la conformité qui consignera la plainte et qui vérifiera la situation à des fins de résolution ou de mise à jour des processus ou procédures.

Les personnes ayant formulé de la rétroaction pourront s'attendre à recevoir une réponse dans les 30 jours.