

**Notre engagement de service à la clientèle**  
**Offre de produits et prestation de services aux personnes handicapées -**  
**Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

**Notre engagement**

La société Services de règlements Curo vise à fournir ses services d'une manière qui respecte toujours la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous sommes déterminés à donner aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos services qu'à nos autres clients, et à leur permettre de profiter des mêmes services, au même endroit et d'une manière similaire à ce que nous offrons à nos autres clients.

**Fournir des produits et des services aux personnes handicapées**

Nous visons résolument l'excellence quand il s'agit de servir nos clients, y compris les personnes handicapées, et nous exerçons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines suivants.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Nous enseignerons aux employés et employées qui communiquent avec les clients comment interagir et communiquer avec des personnes qui ont divers genres de handicaps.

Téléphone

Nous sommes déterminés à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à nos clients. Nous formerons nos employées et employés à utiliser un langage clair et simple au téléphone et à parler distinctement et lentement.

Appareils et accessoires fonctionnels

Nous sommes résolu à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils et accessoires fonctionnels pour obtenir et utiliser nos services et en profiter. Nous nous assurerons de former notre personnel pour qu'il soit au courant des divers appareils et accessoires fonctionnels que les personnes handicapées peuvent utiliser lorsqu'elles ont recours à nos services.

Utilisation d'animaux d'assistance ou de personnes de confiance

Nous sommes résolu à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos locaux qui sont ouverts au public. Nous formerons aussi notre personnel pour qu'il sache comment interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous sommes résolu à bien accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées par une personne de confiance. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à entrer dans nos locaux avec sa personne de confiance. Nous n'empêcherons jamais une personne handicapée accompagnée d'une personne de confiance

d'avoir accès à sa personne de confiance pendant qu'elle sera dans nos locaux.

#### Avis de perturbation temporaire

En cas de perturbation prévue ou imprévue des services dans nos locaux, nous en aviserons nos clients. Cet avis citera la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des locaux ou des services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché aux entrées de nos locaux qui sont utilisées par le public.

#### Formation des employées et employés

Nous formerons nos employées et employés qui traitent avec le public, ainsi que le personnel chargé de la conception des politiques et des pratiques de service à la clientèle, sur les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées. Les employées et employés recevront également une formation continue lorsque ces politiques et pratiques changeront.

#### Commentaires des clients

Notre but ultime est de combler les attentes des clients lorsque nous servons des clients handicapés. Nous serons heureux de recevoir les commentaires de nos clients sur la qualité de nos services aux personnes handicapées; veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1-866-952-2876 ou par courrier électronique à l'adresse [inquiries@curocanada.com](mailto:inquiries@curocanada.com).