

PLAN D'ACCESSIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE (ONTARIO)

Objet

DBRS limitée (la « société ») a à cœur de servir avec excellence l'ensemble de sa clientèle, y compris les personnes handicapées.

Appareils fonctionnels

Nous veillerons à ce que les membres du personnel qui fournissent un service à la clientèle ou créent les plans d'accessibilité du service à la clientèle connaissent et sachent comment fonctionnent les différents appareils fonctionnels que les personnes handicapées sont susceptibles d'utiliser pour accéder à nos produits ou nos services.

Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en utilisant des moyens qui tiennent compte de leur handicap.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leur animal d'assistance sont les bienvenus. Les animaux d'assistance sont autorisés dans les parties de nos locaux ouvertes au public.

Personnes de soutien

Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien peuvent être accompagnées de cette personne dans nos locaux.

Avis d'interruption temporaire

En cas d'interruption prévue ou imprévue d'installations ou de services accessibles aux personnes handicapées, par exemple les toilettes ou les ascenseurs, la société en informera rapidement les clients au moyen d'un avis. Cet avis sera affiché de façon bien visible et mentionnera la raison de l'interruption, sa durée prévue et les solutions de rechange, le cas échéant.

Il sera placé au niveau du service de sécurité, à l'entrée principale du bâtiment.

Formation du personnel

La société formera le personnel en Ontario, ainsi que les bénévoles et les personnes qui communiquent avec le public ou avec des tiers pour le compte de la société. Tout le personnel sera formé. De plus, les membres du personnel pourraient avoir besoin d'une formation sur une ou plusieurs normes d'information, de communication ou d'emploi relativement aux fonctions et aux responsabilités liées à leur poste. Nous avons mis en place un système qui nous permet d'organiser des formations et de suivre les données concernant les personnes qui les suivent.

Cette formation est administrée dans les trois mois suivant le début de l'emploi. Elle porte sur les points suivants :

- aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* et des obligations de la norme de service à la clientèle;
- plan d'accessibilité du service à la clientèle de la société;
- manières d'interagir et de communiquer avec des personnes handicapées, en fonction de leur handicap;
- manières d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et au services de la société.

Le personnel suivra également une formation à chaque fois que des changements seront apportés au plan d'accessibilité du service à la clientèle de la société.

Processus de rétroaction

Un processus a été mis en place pour encourager la rétroaction concernant la manière dont nous fournissons des produits et services aux personnes handicapées. Cette rétroaction peut être transmise par voie orale, par courriel à l'adresse askhr@morningstar.com, par le biais d'une fiche de suggestions ou par écrit. Toutes les rétroactions sont transmises à l'équipe des ressources humaines et de la culture. Les clients recevront une réponse dans les cinq jours ouvrables suivants. Les réclamations seront traitées en conformité avec les procédures habituelles de notre organisation relatives à la gestion des réclamations.

Modifications de la présente politique et d'autres politiques

La société publiera ses documents dans des formats accessibles ou y joindra des aides à la communication sur simple demande.

Plan d'accessibilité du service à la clientèle de DBRS limitée en Ontario en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO)

Création : décembre 2017

Révision la plus récente : septembre 2023



Toute politique de la société ne respectant pas et ne favorisant pas les principes de dignité et d'autonomie des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.