



## LE GROUPE PBAS

### Service à la clientèle accessible

Le Groupe PBAS d'entreprises (Benchmark Decisions Ltd, Prudent Benefits Administration Services Inc., Student Benefits Administrators Inc.), ci-après appelé « PBAS », s'engage à fournir un accès et une participation équitables aux personnes handicapées, tout en respectant les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances dans nos pratiques de service à la clientèle.

Nos pratiques de services à la clientèle visent à s'assurer que nos services sont accessibles à tous et à établir des lignes directrices relatives à la prestation de services rapides et sans obstacles à nos clients, nos membres et le public.

#### Dispositifs d'assistance

Une personne handicapée peut utiliser son propre dispositif d'assistance pour obtenir les services de PBAS, utiliser ses installations et profiter de ceux-ci.

Si un dispositif d'assistance présente une préoccupation pour la sécurité ou lorsque l'accès aux services fournis par PBAS pourrait être problématique, d'autres mesures raisonnables seront utilisées.

#### Chiens-guides, animaux d'assistance et chiens d'assistance

Une personne handicapée qui est accompagnée par un chien-guide ou un animal d'assistance peut accéder aux endroits qui sont ouverts aux membres et au public.

S'il n'est pas immédiatement visible que l'animal est utilisé pour des raisons associées à un handicap, PBAS peut demander une vérification, par exemple une lettre de la part d'un membre d'une profession de la santé réglementée confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons associées à son handicap.

#### Communication

PBAS communiquera avec les personnes handicapées de façons qui tiennent compte de leur handicap et de leurs préférences.

#### Personnes de confiance

Une personne handicapée peut être accompagnée par une personne de confiance dans les locaux de PBAS.

#### Interruptions temporaires des services

Un avis sera fourni en cas d'interruption prévue ou imprévue des services utilisés par les personnes handicapées. L'avis comprendra la raison de l'interruption, la durée prévue et une description des installations temporaires ou des ressources disponibles.

### Commentaires

Pour nous faire part de vos commentaires sur la manière dont nous fournissons des produits et des services aux personnes handicapées, veuillez communiquer avec nous :

**Par téléphone :** 416-674-3350

**Par télécopieur :** 416-674-8018

**Par courriel :** [accessibility@pbas.ca](mailto:accessibility@pbas.ca)

**Par la poste :** PBAS  
61 International Blvd., bureau 110  
Toronto (Ontario) M9W 6K4