



## **POLITIQUE D'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE DE PAIEMENTS GLOBAUX CANADA EN VUE DE FOURNIR DES PRODUITS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Paiements Globaux Canada (« Paiements Globaux » ou « l'entreprise ») s'engage à fournir un excellent service à ses clients. C'est pourquoi elle veut que ses produits et services soient facilement accessibles à ses clients et à leurs représentants qui sont handicapés. Elle comprend l'importance de traiter les personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

La présente politique d'accessibilité des services à la clientèle (la « politique ») de Paiements Globaux comprend la politique, les pratiques et les procédures de l'entreprise en ce qui concerne les produits et services offerts aux clients, à leurs représentants et autres tiers. Toutes les autres politiques de Paiements Globaux seront interprétées et appliquées en fonction des exigences et de l'esprit de cette politique.

### **Communication accessible**

Paiements Globaux communiquera avec les personnes handicapées en tenant compte de leur invalidité.

Nos employés et autres membres du personnel communiquent avec les clients, leurs représentants et autres tiers de différentes manières, que ce soit en personne, par écrit, par téléphone et par voie électronique. En vue de déterminer le mode de communication approprié, nous tiendrons compte des besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées. Nous encourageons ces personnes à nous signifier leurs besoins afin d'y répondre de façon adéquate.

### **Animaux d'assistance**

Paiements Globaux accueille volontiers les animaux d'assistance. La présence de ces animaux est autorisée dans les zones de notre établissement qui sont ouvertes au public ou autres tiers, en vertu des lois applicables.

### **Personnes de soutien**

Les clients, leurs représentants et autres personnes handicapées ont le droit d'être accompagnés d'une personne de soutien dans les locaux de Paiements Globaux.

### **Appareils et accessoires fonctionnels**

Les clients, leurs représentants et autres personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres accessoires fonctionnels pour accéder aux services de Paiements Globaux. Selon les besoins, l'entreprise verra à ce que son personnel soit formé pour l'utilisation

des différents accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par les personnes accédant à ses produits et services, y compris, mais sans s'y limiter, aux services de téléimprimeur, et tout autre accessoire fonctionnel fourni par l'entreprise.

### **Pannes ou interruptions temporaires**

En cas de panne des installations ou d'interruption de service planifiée ou imprévue, Paiements Globaux fournira rapidement des renseignements concernant la raison de la panne ou de l'interruption et sa durée prévue, ainsi qu'une description de toute installation ou de tout service de rechange offert, le cas échéant.

L'avis sera affiché et (ou) transmis aux personnes handicapées à l'aide du moyen jugé le plus approprié dans les circonstances.

### **Formation du personnel**

Nous comprenons l'importance d'informer nos employés et autres membres du personnel à propos de l'accessibilité. Nous nous engageons à ce que notre personnel sache répondre adéquatement aux besoins d'accessibilité des clients afin que nous puissions continuer de leur offrir un excellent service.

L'entreprise offrira une formation aux membres du personnel qui font affaire avec les clients, leurs représentants et autres tiers, ainsi qu'à ceux responsables de l'élaboration de la politique du service à la clientèle, en vertu des lois applicables.

La formation comportera les éléments généraux suivants :

- Une vue d'ensemble des lois applicables liées aux moyens employés pour fournir des produits et services aux personnes handicapées;
- Une vue d'ensemble de la politique et autres pratiques, politiques ou procédures élaborées par Paiements Globaux en ce qui concerne les moyens employés pour fournir des produits et services aux personnes handicapées;
- L'information portant sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes présentant différents types d'invalidité, y compris les personnes qui utilisent des accessoires fonctionnels ou qui sont accompagnées d'une personne de soutien et (ou) d'un animal d'assistance;
- Les instructions d'utilisation des accessoires fonctionnels appartenant à l'entreprise ou que certaines personnes handicapées utilisent afin d'accéder à des produits ou à des services chez Paiements Globaux; et
- Les instructions sur ce qu'il faut faire lorsqu'une personne handicapée éprouve des difficultés à accéder à des produits ou à des services de Paiements Globaux.

Si cette politique ou toute autre politique, pratique ou procédure qui y est reliée change, la formation sera fournie en fonction de ces changements.

### **Rétroaction**

Nous comprenons l'importance de prendre connaissance des plaintes de nos clients et d'y répondre adéquatement. Les clients, leurs représentants et autres tiers sont invités à soumettre leur opinion à propos de la façon dont Paiements Globaux fournit ses produits et services aux personnes handicapées.

Les plaintes peuvent être soumises en personne ou par la poste à Paiements Globaux Canada, 3381 Steeles Avenue East, bureau 200, Toronto (Ontario) Canada M2H 3S7, par courriel à [CDN.Feedback@globalpay.com](mailto:CDN.Feedback@globalpay.com) ou par téléphone au 416 847-4200 (ou, sans frais, au 866 883-799).

Une réponse, préliminaire ou non, prend généralement quinze (15) jours ouvrables, après la réception de la plainte par l'entreprise, à parvenir à son destinataire, si une réponse est requise.

Paiements Globaux prendra les mesures nécessaires pour remédier à la situation, dans le respect de la politique. Elle pourrait demander de l'information supplémentaire à la personne ayant soumis la plainte, étudier plus profondément certaines plaintes et (ou) fournir des documents ou communications en format accessible.

L'entreprise informera la personne concernée du résultat de l'étude de sa plainte selon le moyen approprié pour elle.

### **Diffusion de la politique**

La politique sera affichée sur le site Web externe de l'entreprise à l'adresse suivante : [www.globalpaymentsinc.com/Canada/French/accessibility.html](http://www.globalpaymentsinc.com/Canada/French/accessibility.html).

Paiements Globaux fournira un exemplaire de la politique aux personnes qui en feront la demande, dans un format accessible, si nécessaire.