

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL DE PAIEMENTS GLOBAUX CANADA

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO »), en vue de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. En vertu de la LAPHO, le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (le « RNAI ») exige de Paiements Globaux Canada (« Global Payments »), qu'à partir du 1^{er} janvier 2014, elle élabore, mette en œuvre, maintienne et tienne à jour un plan d'accessibilité pluriannuel, qui décrit sa stratégie pour prévenir et supprimer les obstacles aux personnes handicapées, afin de répondre à ses exigences.

Ce plan pluriannuel énonce les politiques et les mesures que Global Payments élaborera de 2013 à 2017 pour répondre aux besoins des personnes handicapées.

Déclaration d'engagement

Global Payments s'engage à traiter toutes les personnes de sorte qu'elles puissent maintenir leur dignité et leur autonomie. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Notre désir est de répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun; nous le ferons en évitant et en supprimant les obstacles à l'accessibilité et en nous conformant aux exigences de la LAPHO.

En accord avec les exigences du RNAI, Global Payments s'engage à :

- Établir, revoir et tenir à jour le plan après consultation auprès de personnes handicapées;
- Afficher le plan sur son site Web (www.globalpayments.com/canada);
- Fournir le plan en un format accessible à ceux qui en feront la demande; et
- Revoir et mettre à jour le plan au moins tous les cinq ans.

Objectifs d'accessibilité

Nous nous engageons à atteindre les objectifs d'accessibilité suivants :

- Nos programmes et nos services doivent être fournis de manière à ce que la dignité et l'autonomie des personnes handicapées soient respectées;
- Les personnes handicapées doivent pouvoir accéder à nos programmes et à nos services au même titre que les autres membres du public;
- Nous créerons et fournirons des communications qui seront accessibles aux personnes handicapées, lorsqu'elles en feront la demande;
- En tant qu'employeur, nous intégrerons l'accessibilité dans nos processus de travail habituels ainsi que dans toutes les étapes du cycle de vie d'un emploi.

Information sur les mesures ou plans d'urgence accessibles

Sur demande, Global Payments s'engage à fournir à ses clients dans un format accessible les mesures ou plans d'urgence destinés au public. S'il y a lieu, nous

fournirons également aux employés handicapés des renseignements individualisés relatifs aux mesures ou plans d'urgence.

En vue d'améliorer ses stratégies d'urgence, Global Payments s'efforcera d'apprendre de ses expériences en ce qui concerne l'adoption de mesures d'adaptation.

Formation

Les employés, les bénévoles et les autres membres du personnel de Paiements Globaux Canada seront formés à la législation ontarienne sur l'accessibilité et aux différents aspects du Code des droits de la personne de l'Ontario qui se rapportent aux personnes handicapées. Ces formations seront dispensées de la manière qui correspond le mieux à la mission des employés, des bénévoles et des autres membres du personnel.

Paiements Globaux Canada prendra les mesures suivantes pour garantir que les employés aient reçu la formation nécessaire pour respecter la LAPHO, au plus tard le **1^{er} janvier 2015** :

- En 201, le directeur des Ressources humaines et le directeur principal, Formation élaboreront ensemble un programme de formation sur le RNAI et le Code des droits de la personne. Avant le mois d'octobre 2014, la formation sera fournie aux directeurs, aux employés et au personnel temporaire.
- Global Payments consignera dans un dossier les dates de formation et le nombre de personnes ayant participé aux séances de formation.
- Les nouveaux employés recevront une formation sur les règlements sur l'accessibilité du service à la clientèle, le RNAI et le Code des droits de la personne durant leur période d'intégration.
- Global Payments établira un plan de succession afin que les membres du personnel de formation qui quittent l'entreprise puissent être remplacés par des collègues entièrement formés et prêts à assumer leur tâche en ce qui a trait à la formation sur les normes d'accessibilité.
- Global Payments établira également un plan de perfectionnement sur la LAPHO pour les employés et les bénévoles.

Guichets

Paiements Globaux Canada prendra les mesures suivantes pour que les employés tiennent compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de terminaux de point de vente ou autres guichets libre-service, au plus tard le **1^{er} janvier 2014** :

- Tenter d'intégrer des caractéristiques d'accessibilité dans ses terminaux de point de vente, afin de mieux répondre aux besoins des clients.
- S'efforcer d'inclure des caractéristiques d'accessibilité là où elle le peut, et de tenir compte des besoins, des préférences et des handicaps du plus grand nombre d'utilisateurs.

Information et communications

Paiements Globaux Canada s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous consulterons les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communications.

Paiements Globaux Canada n'a pas mis en œuvre de nouveau site Web entre le 1^{er} janvier 2012 et aujourd'hui, elle n'a donc pas à se conformer aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A), d'ici le 1^{er} janvier 2014.

Paiements Globaux Canada révisera ce plan pour y indiquer les mesures qui seront prises afin que son site Web externe et son contenu soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA), au plus tard le 1^{er} janvier 2021 (ou répondent aux exigences de la LAPHO, si elle crée un nouveau site Web avant cette date).

Paiements Globaux Canada prendra les mesures suivantes pour faire en sorte que les procédures de rétroaction existantes soient accessibles aux personnes handicapées sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2015**, et que l'ensemble de l'information mise à la disposition du public soit accessible sur demande, au plus tard le **1^{er} janvier 2016** :

- Fournir ou faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées, si elles en font la demande et en temps opportun.
- Lorsqu'une demande de formats accessibles et d'aides à la communication est faite :
 - Fournir ou faire fournir les formats accessibles et les aides à la communication demandés;
 - Consulter l'auteur de la demande afin de déterminer la pertinence d'un format accessible et d'une aide à la communication;
 - Fournir ou faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et qui tiennent compte des besoins d'accessibilité de la personne en fonction de son handicap, à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal demandé aux autres personnes;
 - Aviser le public de la possibilité d'obtenir des formats accessibles et des aides à la communication.

Emploi

Global Payments s'engage à adopter des pratiques d'emploi impartiales et accessibles.

Afin de maintenir sa conformité, Global Payments fera en sorte que les nouveaux employés puissent élaborer, avec leurs directeurs, un plan d'adaptation individualisé, si nécessaire. Les plans d'adaptation individualisés des employés actuels seront modifiés en fonction de leurs besoins.

D'ici le **1^{er} janvier 2016**, Global Payments incorporera les pratiques d'emploi suivantes dans ses politiques et processus.

Recrutement

Global Payments prendra les mesures suivantes afin d'aviser ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés, qui en font la demande, durant son processus de recrutement et son processus d'évaluation, ainsi qu'en cas d'embauche :

- Si une personne nécessite des mesures d'adaptation pour soumettre une demande et(ou) participer à une entrevue, elle pourra communiquer avec nous afin de déterminer le meilleur moyen pour lui venir en aide. Toutes les offres d'emploi donneront cette information.
- Les personnes invitées à prendre part à un processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection seront avisées que des mesures d'adaptation peuvent être prises, si elles en font la demande.
- Les personnes retenues seront avisées de nos politiques d'adaptation pour les employés handicapés, au moment de leur embauche. Cet avis sera joint à la lettre d'embauche.
- Pour le personnel engagé par une agence de placement, Global Payments demandera à l'agence, qui est l'employeur légal, de déterminer les besoins d'adaptation de l'employé. Nous demanderons à l'agence de nous faire part de ces besoins.
- Tous les nouveaux employés continueront d'avoir accès au guide de l'employé, qui comprend nos politiques et procédures en accord avec les normes sur l'accessibilité du service à la clientèle.
- En vue de notre conformité aux normes en matière d'emploi, nous incluons dans le guide de l'employé des renseignements sur la politique en accord avec le règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées et le plan pluriannuel.

Renseignements sur les mesures de soutien

Global Payments prendra les mesures suivantes en vue d'élaborer et de mettre en place un processus de création de plans d'adaptation individualisés et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap :

- Établir une procédure écrite qui décrit la participation de l'employé au processus, la protection de ses renseignements personnels confidentiels, le recours à un avis médical ou à une expertise externe pour optimiser le soutien offert, le processus de mise à jour des plans d'adaptation individualisés et la fréquence de ces mises à jour.
- Informer les employés (nouveaux et actuels) de nos politiques de soutien aux employés handicapés, ainsi que des mesures d'adaptation du lieu de travail que nous leur offrons. Les renseignements seront fournis par le biais de courriels et de réunions avec le personnel. Les besoins d'adaptation seront également abordés au cours des analyses de rendement.
- Les nouveaux employés obtiendront ces renseignements au cours de leur période d'intégration.
- Global Payments fournira des renseignements à jour à ses employés lorsque des modifications seront apportées à ses politiques existantes relativement à l'adaptation du lieu de travail pour tenir compte des besoins en matière

d'accessibilité d'un employé. Global Payments tiendra toujours compte des mesures d'adaptation nécessaires à prendre pour la diffusion de ces renseignements.

- Le respect de la vie privée des employés sera assuré; toute information se rattachant à leur besoin de recourir à des mesures d'adaptation ne sera pas transmise sans leur consentement.

Formats accessibles et aides à la communication pour les employés

Global Payments consultera les employés handicapés pour leur fournir les formats accessibles et les aides à la communication dont ils ont besoin pour faire leur travail de façon efficace et leur fournira les renseignements disponibles à tous les employés de manière à ce qu'ils leur soient accessibles.

Plans d'adaptation individualisés

Global Payments prendra les mesures suivantes en vue d'élaborer et de mettre en place un processus de création de plans d'adaptation individualisés et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont dû s'absenter en raison d'un handicap :

- Élaborer des plans d'adaptation individualisés écrits pour les employés handicapés en respectant les huit points de l'article 28 du RNAI, notamment :
 1. La manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne.
 2. Les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle.
 3. La manière dont l'employeur peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre.
 4. La manière dont l'employé peut demander qu'un représentant de son agent négociateur, s'il est représenté par un tel agent, ou un autre représentant du lieu de travail, dans le cas contraire, participe à l'élaboration du plan d'adaptation.
 5. Les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé.
 6. La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan.
 7. Si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués.
 8. Les moyens de fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de l'employé qui découlent de son handicap.

Retour au travail

Les directeurs reçoivent une formation individuelle sur notre obligation comme employeur d'offrir des mesures d'adaptation aux employés handicapés et sur nos processus d'adaptation et de retour au travail permettant à ces personnes de participer de façon active au bon fonctionnement de l'entreprise.

En accord avec le RNAI, Global Payments élaborera et instaurera un processus de retour au travail à l'intention de ses employés qui se sont absentés en raison d'un handicap, qui comprend la création d'un plan écrit de retour au travail pour chacun de ces employés et l'utilisation de plans d'adaptation individualisés dans le cadre du processus de retour au travail.

Gestion du rendement, perfectionnement et réaffectation

Global Payments prendra les mesures suivantes afin que les besoins des employés handicapés en matière d'accessibilité soient pris en considération lorsque Paiements Globaux Canada a recours à des processus de gestion du rendement, de perfectionnement et de réaffectation :

- Analyser, évaluer et, si nécessaire, modifier les politiques, procédures et pratiques existantes afin qu'elles soient conformes au RNAI;
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés et, si nécessaire, leur plan d'adaptation individualisé :
 - En cours d'évaluation du rendement, les plans de rendement devant être également en format accessible
 - En cas de perfectionnement ou d'avancement de carrière
 - Lorsque la réaffectation est nécessaire
- Analyser et évaluer les critères d'accessibilité et, au besoin, les incorporer aux ateliers de gestion du rendement;
- Prendre en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés en situation de perfectionnement ou d'avancement de carrière, dont la disponibilité de mesures d'adaptation pour les descriptions de poste internes.

Paiements Globaux Canada prendra les mesures nécessaires en vue de prévenir et d'éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés.

Conception des espaces publics

D'ici le 1^{er} janvier 2017, Paiements Globaux Canada se conformera à la norme d'accessibilité pour la conception des lieux publics lorsqu'elle construira ou procédera à des rénovations importantes à des lieux publics, y compris les éléments liés au service, comme les guichets de service et les aires d'attente.

En cas de perturbation des services, nous aviserons le public de l'interruption des services et des solutions de rechange.

Pour de plus amples renseignements

Pour en apprendre davantage sur ce plan d'accessibilité, vous pouvez nous joindre :

- Téléphone : au 416 847-4200 ou, sans frais, au 1 866 883-7996
- Courriel : à CDN.Feedback@globalpay.com

Des formats accessibles gratuits de ce document peuvent être obtenus en écrivant à :
CDN.Feedback@globalpay.com.