

## **Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario**

### **1. OBJECTIF**

La politique, les pratiques et les procédures qui suivent ont été établies par Elavon Canada Company (« Elavon ») pour régir la fourniture de ses services conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario; au Règlement 429/07 sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle; et au Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées.

### **2. APPLICATION**

La politique s'applique à tous les employés, agents, bénévoles et autres membres (« membres ») d'Elavon qui mènent des activités dans la province de l'Ontario.

La présente politique reconnaît qu'Elavon fournit des biens ou des services aux membres du public ou à d'autres tiers dans certains de ses locaux en Ontario. En conséquence, Elavon s'engage à respecter la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Règlement 429/07 sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, et ce, dans le cadre de la portée et du contexte des services qu'elle fournit.

### **3. ÉNONCÉ DE POLITIQUE**

Elavon s'engage à offrir un environnement accessible dans lequel chaque personne a accès aux biens et aux services de l'entreprise d'une manière qui renforce positivement les services à la clientèle. Elavon s'efforce en permanence d'offrir ses biens et services d'une façon qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Elavon s'engage également à offrir aux personnes handicapées l'égalité d'accès à nos biens et services; Elavon s'engage en outre à leur permettre de profiter des mêmes services au même endroit et de la même manière ou d'une manière similaire que celle dont d'autres clients bénéficient.

### **4. ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT**

Elavon s'engage à traiter chaque personne de manière à lui permettre de maintenir sa dignité et son indépendance; Elavon offre en plus une occasion d'intégration et des chances égales. Elavon s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et à le faire en prévenant et en supprimant les obstacles en matière d'accessibilité et en satisfaisant aux exigences relatives à l'accessibilité en vertu de la

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de ses règlements.

## **5. COMMUNICATION**

La communication est un aspect indissociable de l'engagement d'Elavon à l'égard des services à la clientèle. En communiquant avec une personne handicapée, les membres d'Elavon feront des efforts raisonnables pour tenir compte de son handicap. Elavon consultera les clients handicapés pour établir leurs besoins en matière d'information et de communication. Un processus de rétroaction et d'adaptation a été mis sur pied comme détaillé ci-dessous dans le document sur la politique. Elavon s'engage à veiller à ce que son site Web respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) d'ici 2021.

Elavon s'engage à former ses membres à communiquer avec les clients en ce qui concerne la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

## **6. APPAREILS OU ACCESSOIRES FONCTIONNELS**

Elavon s'engage à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils ou des accessoires fonctionnels pour obtenir des services, les utiliser ou en tirer profit. Elavon s'assurera que tous ses membres sont formés et connaissent les appareils ou accessoires fonctionnels qui pourraient être utilisés par des clients handicapés lorsqu'ils accèdent à ses services. Il incombe à la personne handicapée d'utiliser son appareil ou accessoire fonctionnel d'une manière sûre et contrôlée en tout temps lorsqu'elle accède à des services dans les locaux d'Elavon.

## **7. ANIMAUX D'ASSISTANCE ET PERSONNES DE SOUTIEN**

Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, Elavon veillera à ce qu'il lui soit permis d'entrer dans les lieux avec l'animal et de le garder avec elle, à moins que la loi exclue par ailleurs l'animal des lieux. Il incombe à la personne handicapée de s'assurer que son animal d'assistance est maîtrisé et reste à ses côtés en permanence.

Une personne handicapée peut pénétrer dans les locaux d'Elavon accompagnée d'une personne de soutien. Une personne handicapée ne doit être empêchée à aucun moment d'avoir accès à la personne de soutien alors qu'elle se trouve dans les locaux. Une personne de soutien qui assiste une personne handicapée peut assister à des réunions, des présentations et d'autres événements dans les lieux et sera autorisée à assister gratuitement à un événement pour lequel il faut autrement payer des frais d'entrée et d'inscription.

Le consentement d'une personne handicapée est exigé lors de la communication de questions privées concernant la personne handicapée en présence de la personne de soutien.

Elavon se réserve le droit d'exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les lieux, si la présence d'une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé ou la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes qui se trouvent dans les lieux.

## **8. AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE ET RENSEIGNEMENTS SUR LES MESURES D'URGENCE ACCESSIBLES**

Elavon communiquera dès que possible un avis aux clients dans le cas d'une perturbation qui est prévue ou non et qui touche l'accès aux locaux d'Elavon ou aux services qu'utilisent généralement les personnes handicapées en accédant aux biens ou aux services qu'offre Elavon. En cas de perturbation temporaire, Elavon publiera un avis en diffusant des renseignements sur le site Web de l'entreprise au [www.Elavon.ca](http://www.Elavon.ca) ou par un tout autre moyen raisonnable compte tenu des circonstances. L'avis de perturbation indiquera la raison de la perturbation, sa durée prévue et la description d'un autre accès ou d'autres services proposés, le cas échéant. Outre la diffusion d'un avis de perturbation temporaire, Elavon s'engage à divulguer aux clients et aux employés les renseignements sur les mesures d'urgence dans un format accessible, sur demande.

## **9. FORMATION**

E Elavon offrira une formation à tous ses membres qui traitent avec des clients, le public ou d'autres tierces parties en son nom, et à toutes les personnes responsables de l'élaboration de politiques, de pratiques et de procédures liées aux services à la clientèle. Les membres admissibles recevront une formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui influencent la façon dont les services de l'entreprise sont offerts aux personnes handicapées.

Une formation et des consignes seront données sur les sujets suivants:

- Les objectifs de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et les exigences du Règlement 429/07 sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle et du Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées;
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les locaux d'Elavon;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux locaux ou aux services d'Elavon
- La présente politique et toutes les politiques, pratiques et procédures de l'entreprise concernant le Règlement 429/07 sur les normes d'accessibilité pour

les services à la clientèle et le Règlement 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées.

La formation sera offerte aux membres actuels dès que cela sera matériellement possible après leur entrée en fonction aux services à la clientèle. La formation fera partie intégrante du processus d'intégration de tout nouvel employé. Elavon offrira une formation continue pour toute modification aux politiques, pratiques et procédures de l'entreprise qui régissent la fourniture de services, notamment des mises à jour de la formation pour s'assurer que les employés continuent à répondre aux exigences de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et de ses règlements, et au Code des droits de la personne, car cela concerne les personnes handicapées.

#### **10. DEMANDE POUR DES SERVICES ACCESSIBLES ET RÉTROACTION**

Une personne handicapée qui a des besoins particuliers peut demander une mesure d'adaptation concernant l'accès aux services d'Elavon. La demande doit être faite dès que possible. Elle sera évaluée au cas par cas et Elavon agira au mieux de ses capacités pour y répondre au mieux et en vertu des principes énoncés dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Les demandes pour des mesures d'adaptation et la rétroaction concernant la fourniture de services aux personnes handicapées peuvent être faites au téléphone, à l'aide d'un texte électronique, par courriel ou un autre format électronique, en personne, par écrit ou en utilisant le site Web d'Elavon au [www.Elavon.ca](http://www.Elavon.ca).

La rétroaction est bienvenue, car elle permet de déterminer des points qui doivent être améliorés et elle encourage l'amélioration continue des services à la clientèle. Elavon s'engage à répondre à toute plainte en l'espace de 10 jours ouvrables. Toutes les demandes pour des mesures d'adaptation et la rétroaction doivent être acheminées à l'adresse [accessability@elavon.com](mailto:accessability@elavon.com) ou au 416 640-2640 poste 6178232.

Il est possible de poser des questions sur la présente politique ou d'obtenir des renseignements concernant les demandes d'adaptation et le processus de rétroaction et la façon dont Elavon répond à la rétroaction et aux plaintes en envoyant un courriel à l'adresse [accessability@elavon.com](mailto:accessability@elavon.com) ou en appelant au 416 640-2640 poste 6178232 ou en utilisant le site Web d'Elavon au [www.Elavon.ca](http://www.Elavon.ca).

Les demandes et la rétroaction faites par écrit peuvent être adressées comme suit :

À l'attention de :  
Ressources humaines – Accessibilité  
Elavon Canada  
4576, rue Yonge, bureau 200  
Toronto (Ontario) M2N 6N4