



## Politique d'accessibilité de Mastercard Canada — Juin 2021

### Déclaration d'engagement de l'entreprise

« Chez Mastercard, l'équité consiste à nous assurer que toutes nos activités — de l'embauche et du perfectionnement des talents à la recherche et au développement de produits, en passant par les ventes et le marketing, l'approvisionnement et la sensibilisation de la collectivité — permettent à chacun de participer et de s'épanouir, quel que soit son milieu. Nous savons que les entreprises obtiennent du succès lorsqu'elles disposent d'un éventail de points de vue différents.

Créer des occasions pour ceux qui ont été exclus par le passé n'enlève rien à personne, au contraire, cela profite à tous. Se concentrer sur un groupe ne signifie pas que nous n'investissons pas aussi dans les autres. L'équité nous rappelle notre stratégie d'inclusion et nous met au défi d'utiliser la variété et l'ampleur de nos investissements à l'échelle de l'entreprise pour créer des progrès notables et des chances égales pour tous, partout. » **Randall Tucker, directeur de l'inclusion.**

En gardant à l'esprit cet engagement à l'égard de la diversité et de l'équité, Mastercard s'engage, y compris toutes ses sociétés affiliées et filiales basées en Ontario, à assurer l'égalité d'accès et de participation pour tous, et ce, quelles que soient leurs capacités. Nous croyons à l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap — qu'il s'agisse d'employés, de candidats à l'emploi, de clients, de titulaires de carte ou de particuliers — au moment opportun et avec respect. Nous y arriverons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et de toutes les autres lois applicables.

### Offre de services aux personnes en situation de handicap

Mastercard s'engage à fournir à chaque personne un excellent service à la clientèle, y compris aux personnes en situation de handicap.

### Communications

Nous communiquerons avec les personnes d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Sur demande, nous fournirons de l'information sur notre organisation et sur nos services, y compris des renseignements sur la sécurité publique, et ce, dans des formats accessibles ou avec des supports de communication.

Notre site Web respecte ou respectera les exigences de niveau AA des *Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0* (sauf quelques exceptions).

## **Formation**

Nous nous engageons à offrir de la formation sur la LAPHO et sur les caractéristiques du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes en situation de handicap à notre personnel et à nos sous-traitants.

Mastercard fournira de la formation sur l'accessibilité du service à la clientèle et conservera un registre de cette formation à ses employés. Le registre comprendra un résumé du contenu, le moment où la formation est dispensée, le nom des participants et les dates de la formation.

La formation comprendra :

- Une présentation de la LAPHO et des exigences relatives au service à la clientèle.
- Les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes en diverses situations de handicap.
- Les façons d'interagir avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Les façons d'utiliser les appareils ou les équipements fonctionnels fournis sur place.
- Les mesures à prendre si une personne en situation de handicap a de la difficulté à accéder aux bureaux de Mastercard Canada.
- Une formation sur le Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux handicaps.

## **Installations**

Les bureaux de Mastercard sont accessibles, conformément à notre engagement à fournir des installations qui satisfont ou qui dépassent les exigences actuelles en matière d'accessibilité.

## **Processus de rétroaction**

Les clients qui désirent faire part de leurs commentaires sur la manière dont Mastercard offre ses services aux personnes en situation de handicap peuvent envoyer un courriel à l'adresse [accessibility@Mastercard.com](mailto:accessibility@Mastercard.com). Le présent document est accessible dans d'autres formats pouvant vous être fournis sur demande.

Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dans les 5 jours ouvrables, si possible.

## **Appareils fonctionnels**

Nous veillerons à ce que notre personnel ait reçu de la formation sur tous les appareils fonctionnels que nous avons sur place ou que nous fournissons et qui peuvent être utilisés par les clients en situation de handicap afin d'avoir accès à nos biens ou à nos services et à ce qu'il se soit familiarisé avec ces appareils.

Les personnes en situation de handicap pourront utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'elles entreront dans les bureaux de Mastercard.

## **Animaux d'assistance**

Nous accueillons les personnes en situation de handicap et leur animal d'assistance.

Si nous avons du mal à déterminer que l'animal est un animal d'assistance, nous demanderons à la personne de fournir un document émanant d'un organisme de santé admissible.

## **Personne de soutien**

Une personne en situation de handicap accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans nos locaux avec cette personne.

Avant de prendre toute décision concernant une personne de soutien, Mastercard s'engage à :

- consulter la personne en situation de handicap pour comprendre ses besoins;
- tenir compte des préoccupations de santé ou de sécurité en se fondant sur les éléments de preuve disponibles;
- déterminer s'il existe d'autres moyens raisonnables de protéger la santé ou la sécurité de la personne ou des autres personnes présentes dans les locaux.

Dans une telle situation, lors d'événements externes commandités par Mastercard, les personnes de soutien n'auront pas à assumer les frais applicables.

## **Modifications de la présente politique ou d'autres politiques**

Toute politique de Mastercard qui ne respecte pas ou qui ne favorise pas la dignité et l'autonomie des personnes en situation de handicap sera modifiée ou supprimée.