

## Plan pluriannuel d'accessibilité (PAP) : Sommaire et statut

### *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO »)*

#### Déclaration d'engagement

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « **LAPHO** ») est une loi provinciale qui élabore, met en œuvre et applique des normes d'accessibilité dans le but d'assurer l'accessibilité des biens, des services, des installations pour les personnes handicapées, l'hébergement, l'emploi, les bâtiments, les structures et la prémisses. La LAPHO s'applique à toute personne ou organisation des secteurs public et privé en Ontario qui fournit des biens, des services, des installations, des locaux ou des emplois, et qui possède ou occupe des bâtiments, des structures ou des locaux. La LAPHO s'applique à Visa Canada.

Les *Normes d'accessibilité intégrées* (« Les **NAI** ») se trouvent dans le Règlement de l'Ontario 191/11 de la LAPHO. Les NAI fournissent des normes d'accessibilité pour les renseignements et la communication, l'emploi, le transport, la conception des espaces publics (environnement bâti), le service client et la conformité.

Visa Canada s'engage à respecter les principes d'accessibilité établis par la LAPHO et à respecter ses obligations en vertu de la LAPHO. Visa Canada continuera d'élaborer des politiques, des procédures et des plans conformément aux NAI. Nous avons mis en œuvre et continuerons de mettre en œuvre des mesures d'accessibilité au besoin, conformément à nos valeurs organisationnelles.

L'objet du présent document sommaire est de donner un aperçu du Plan pluriannuel d'accessibilité (« **PAP** ») de Visa Canada et de l'état d'avancement des éléments décrits dans le PAP.

### *Normes d'accessibilité intégrées : Normes du service client*

Exigences	Plan d'action	Status
Les <i>Normes de service client</i> établissent les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle qui s'appliquent aux organisations qui comptent un ou plusieurs employés, et qui fournissent des biens ou des services au public ou à des tiers.	Visa Canada reconnaît que les normes de <i>service client</i> s'appliquent à ses activités et à ses relations avec le public.	Complete
Les fournisseurs de biens ou de services doivent élaborer des politiques, des pratiques et des procédures régissant la fourniture de leurs biens et services aux personnes handicapées.	Visa Canada a élaboré une politique et un Plan pluriannuel d'accessibilité (PAP) de la LAPHO.	Complete; to be updated every five years and as new obligations apply to Visa Canada.
Les politiques et les procédures doivent être mises à	Visa Canada s'engage à rendre ses politiques et	En cours

disposition, sur demande et dans le format qui tient compte de toute incapacité du demandeur.	procédures disponibles sur demande dans un format qui tient compte de toute incapacité du demandeur.	
Lorsqu'il communique avec une personne handicapée, le fournisseur doit le faire en tenant compte de son handicap.	La formation de Visa Canada (décrite ci-dessous) réaffirmera l'importance de communiquer avec les gens d'une manière qui tient compte de leur handicap.	En cours
<p>Si une personne handicapée est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance : le fournisseur de biens ou de services veille à ce que la personne soit autorisée à entrer dans les lieux avec l'animal et à le garder avec elle, à moins que la loi n'en interdise autrement l'accès. Si l'animal d'assistance est exclu par la loi, d'autres mesures doivent être mises en place pour permettre à la personne d'accéder à ses biens et services.</p> <p>Si une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, le fournisseur de biens ou de services veille à ce que les deux personnes soient autorisées à entrer ensemble dans les locaux et à ce que la personne handicapée ne soit pas empêchée d'avoir accès à la personne de soutien.</p> <p>Le fournisseur de biens et de services peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve sur les lieux, mais seulement si une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne handicapée ou d'autres personnes.</p>	<p>Une personne qui a un animal d'assistance ou une personne de soutien peut accéder aux locaux de Visa Canada au besoin.</p> <p>Visa Canada se réserve le droit de demander à une personne handicapée d'être accompagnée d'une personne de soutien si elle conclut raisonnablement que la santé et la sécurité d'une personne peuvent être protégées en agissant ainsi.</p>	Complete
Si, dans le but d'obtenir ou d'utiliser les biens ou services d'un fournisseur, ou d'en tirer profit, les personnes handicapées utilisent habituellement des installations ou des services particuliers du fournisseur et s'il y a une interruption temporaire de ces installations ou services en tout ou en partie : le fournisseur doit aviser le public de la perturbation.	Visa Canada informera ses clients de toute interruption de service en les affichant sur son site Web ou par tout autre moyen raisonnable dans les circonstances. L'avis informera les clients de Visa Canada de la raison de la perturbation et de sa durée prévue (si elle est connue) ainsi que de tout autre installation ou service qui pourrait être disponible.	En cours
L'avis de perturbation doit comprendre des renseignements		

<p>sur la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services disponibles, le cas échéant.</p> <p>L'avis peut être donné en affichant les renseignements dans un endroit bien en vue dans les locaux appartenant au fournisseur de biens ou de services ou exploités par lui, en l'affichant sur son site Web, le cas échéant, ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances.</p>	
<p>La formation doit être donnée à toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers au nom du fournisseur, que cette personne le fasse à titre d'employé, d'agent, de bénévole ou autrement. Une formation doit également être offerte à toute personne qui participe à l'élaboration des politiques, des pratiques et des procédures du fournisseur régissant la fourniture de biens et de services aux membres du public ou à d'autres tiers.</p> <p>La formation doit être offerte aux nouveaux employés et de façon continue au fur et à mesure que des changements sont apportés aux politiques de Visa Canada adoptées conformément aux normes du service client.</p> <p>Le contenu de la formation doit être documenté.</p> <p>Les dossiers de la formation doivent être conservés, ce qui comprend les dates auxquelles la formation est donnée et le nombre de personnes qui l'ont reçue.</p>	<p>En cours</p> <p>Visa Canada a élaboré des documents de formation qui passent en revue les objectifs de la LAPHO et les exigences des <i>Normes relatives au service client</i>, et qui fournit également des instructions sur les questions suivantes : a) la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps; b) la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou ont besoin de l'aide d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance ou de l'aide d'une personne de soutien; c) la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles dans les locaux de Visa Canada ou fournis par Visa Canada qui peuvent aider à fournir des biens ou des services à une personne handicapée, que faire si une personne ayant un type particulier d'incapacité a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services de Visa Canada.</p> <p>Des registres sont tenus sur la formation dispensée, y compris le contenu de la formation, les dates auxquelles elle est donnée et le nombre de personnes qui l'ont reçue.</p>
<p>Tout fournisseur de biens ou de services doit établir un processus de réception et de réponse aux rétroactions sur la façon dont il fournit des biens ou des services aux personnes handicapées et doit mettre à la disposition du</p>	<p>Complete</p> <p>Visa Canada a affiché sur son site Web qu'elle accepte les rétroactions sur la façon dont elle fournit des biens ou des services aux personnes handicapées. L'avis précise que la rétroaction peut être fournie par</p>

public des renseignements sur le processus.	téléphone, par courriel, par écrit ou par des moyens qui respectent le handicap de la personne qui fournit la rétroaction.	
Le processus de rétroaction doit permettre aux personnes de fournir leur rétroaction en personne, par téléphone, par écrit, ou en envoyant un texte électronique par courriel ou sur disquette ou autrement.	Les personnes qui formulent des rétroactions recevront une réponse dans les 30 jours.	
Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que le fournisseur de biens ou de services doit prendre si une plainte est reçue.		
Les personnes qui reçoivent des biens et services doivent être informées que les documents exigés par le présent règlement sont disponibles sur demande.	Visa Canada s'acquittera de cette obligation en affichant sur son site Web un avis indiquant que toutes les politiques ou procédures exigées par la LAPHO ou les règlements pris en vertu de celle-ci sont disponibles (y compris dans un format accessible) sur demande.	Terminé.

*Normes d'accessibilité intégrées : Généralités, renseignements et communications, normes d'emploi et conformité*

Exigences	Plan d'action	Status
<p>Les NAI établissent des normes d'accessibilité pour les renseignements et les communications, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.</p> <p>Les NAI s'appliquent aux organisations qui fournissent des biens ou des services au public ou à d'autres tiers et qui comptent un ou plusieurs employés.</p> <p>Des politiques et des procédures seront élaborées et mise en œuvre et tenue à jour pour se conformer avec les exigences des NAI.</p>	Visa Canada s'engage à respecter ses obligations à l'égard des NAI, qui sont détaillées ci-dessous.	Complete
Les organisations assujetties élaboreront, mettront en œuvre et maintiendront des politiques régissant la façon dont elles atteignent ou atteindront l'accessibilité en respectant les	Visa Canada a créé un document intitulé « <b>Politiques d'accessibilité et plan pluriannuel d'accessibilité</b> ». Ce document comprend la déclaration d'engagement	Complete

exigences mentionnées dans les NAI.	requis.	
Les organisations assujetties doivent inclure dans leurs politiques un énoncé de leur engagement à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun.		
Les politiques et procédures et l'énoncé, l'engagement de l'organisation doit être rendu public et être dans un format accessible, sur demande.	Visa Canada rend ses politiques publiques dans un format accessible, sur demande.	Complete
Un PAP sera préparé indiquant les plans de Visa Canada pour promouvoir les initiatives d'accessibilité et y donner suite.	Visa Canada a préparé un PAP.	Complete
Le PAP doit être placé sur le site Web et mis à disposition dans un format accessible, sur demande.	Le PAP est relié et affiché sur le site Web de Visa Canada et sera disponible dans un format accessible, sur demande.	Complete
Le PAP doit être examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans.	Le PAP sera examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans.	En cours
Chaque organisation assujettie doit veiller à ce que de la formation soit donnée sur les exigences des NAI et sur le <i>Code des droits de la personne</i> de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.	Un programme de formation est en cours d'élaboration, afin de respecter les obligations énoncées dans les NAI.	En cours
La formation doit être offerte à tous les employés et bénévoles, aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation et à toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de l'organisation.	La formation sera adaptée pour convenir aux devoirs des employés.	En cours
La formation doit être adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes. La formation doit être donnée dès que possible. Une formation de recyclage sera offerte sur une base continue à l'égard de tout changement		

<p>aux politiques requis par les NAI.</p> <p>L'organisation assujettie tiendra un registre de la formation dispensée en vertu des NAI, y compris les dates auxquelles la formation est dispensée et le nombre de personnes à qui elle est dispensée.</p>	<p>Les dossiers de formation seront conservés. Une formation mise à jour sera offerte au besoin.</p>	
<p>Toute organisation assujettie qui dispose de processus pour recevoir la rétroaction et y répondre doit veiller à ce que les processus soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour fournir des formats accessibles et du soutien aux communications, sur demande.</p>	<p>Visa Canada ajoutera le texte suivant à son site Web afin de s'assurer que les personnes handicapées peuvent participer à ses processus de rétroaction :</p> <p><i>Si vous avez des rétroactions ou souhaitez recevoir un exemplaire de ces politiques, veuillez communiquer avec Visa Canada au 416 367-8472, askvisacanada@visa.com, ou P.O. Box265, Toronto (Ontario) M5K 1J5, ou dans un autre format qui tient compte de l'incapacité de la personne qui fournit une rétroaction ou qui présente la demande.</i></p>	<p>En cours</p>
<p>Les organisations assujetties devaient, sur demande, fournir ou prendre des dispositions pour donner des formats accessibles et du soutien à la communication pour les personnes handicapées, au plus tard le 1er janvier 2016.</p> <p>L'organisation assujettie doit consulter la personne qui présente la demande pour déterminer si un support de communication ou un format accessible convient.</p> <p>Toute organisation assujettie doit informer le public de la disponibilité de supports de communication et de formats accessibles.</p>	<p>À compter du 1er janvier 2016, Visa Canada a informé le public, par l'entremise de son site Web, que toutes les communications seront fournies dans un format accessible ou au moyen de supports de communication.</p> <p>L'avis public indiquera que Visa Canada consultera la personne qui présente la demande quant à la façon la plus appropriée de fournir des renseignements accessibles.</p>	<p>Complete</p>
<p>À compter du 1er janvier 2016, les organisations devaient mettre en œuvre des mesures pour permettre aux nouveaux employés et aux employés actuels de bénéficier de mesures d'adaptation pour leurs handicaps dans le cadre de leur emploi.</p>	<p>Les Normes d'emploi établies dans les NAI s'appliquent à Visa Canada.</p>	<p>Complete</p>

Ces mesures comprennent : L'employeur informe ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans ses processus de recrutement.

Au cours d'un processus de recrutement, l'employeur doit aviser les candidats à un emploi, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement aux documents ou aux processus à utiliser.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, l'employeur doit le consulter et prendre les dispositions nécessaires pour lui fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité en raison de son invalidité.

Les employeurs doivent, lorsqu'ils font des offres d'emploi, informer le candidat retenu de leurs politiques d'adaptation pour les employés handicapés.

L'employeur informe ses employés des politiques qu'il utilise pour soutenir les employés handicapés, y compris, sans toutefois s'y limiter, les politiques sur la prestation de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

Les employés doivent fournir les renseignements exigés en vertu du présent article aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.

Visa Canada informera les candidats et les membres du public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés sur ses formulaires de demande, y compris les formulaires de demande en ligne.

Si Visa Canada exige qu'un candidat à un emploi se soumette à un test ou à une évaluation, il sera informé que des mesures d'adaptation seront prises, au besoin, à l'égard des documents ou des processus utilisés.

La méthode d'adaptation sera déterminée en consultation avec le candidat à l'emploi.

Les nouveaux employés seront informés des politiques de Visa Canada en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Visa Canada informera tous ses employés de ses politiques existantes utilisées pour soutenir les employés handicapés, y compris celles liées aux mesures d'adaptation au travail.

Les mises à jour des politiques relatives aux mesures d'adaptation pour les personnes handicapées seront communiquées à mesure qu'elles seront communiquées aux employés.

Visa Canada veillera à ce que tout employé qui a besoin de formats accessibles ou de soutien en matière de communications relativement aux renseignements

L'employeur doit fournir des renseignements à jour à ses employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes sur la prestation de mesures d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

Lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, l'employeur doit le consulter, afin de lui fournir ou de prendre des dispositions pour lui fournir des supports de communication et des formats accessibles pour a) les renseignements nécessaires à l'exécution de son travail; et b) les renseignements qui sont généralement accessibles aux employés en milieu de travail.

L'employeur doit consulter l'employé qui en fait la demande pour déterminer si un support de communication ou un support accessible convient.

L'employeur doit fournir des renseignements personnalisés sur les mesures d'intervention en cas d'urgence en milieu de travail aux employés qui ont une incapacité, si celle-ci est telle que les renseignements individualisés sont nécessaires et que l'employeur est conscient de la nécessité de prendre des mesures d'adaptation en raison de l'incapacité de l'employé.

Si un employé qui reçoit des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail demande de l'aide et avec le consentement de l'employé, l'employeur doit fournir les renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail à la personne désignée par l'employeur pour aider l'employé.

L'employeur doit fournir les renseignements requis dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité de

nécessaires à l'exercice de ses fonctions, ou aux renseignements généralement accessibles aux employés, soient fournis.

Visa Canada consultera l'employé qui présente la demande pour déterminer si le format accessible ou le soutien en matière de communication fourni convient.

Visa Canada a communiqué avec tous les employés pour leur demander des renseignements sur les mesures de soutien en cas d'invalidité qui pourraient être nécessaires en cas d'urgence. Visa Canada travaillera avec chaque employé qui répond à sa demande de renseignements afin d'élaborer un plan d'intervention d'urgence personnalisé en milieu de travail.

On demandera aux nouveaux employés s'ils ont besoin d'aide en cas d'urgence, auquel cas un plan d'intervention d'urgence personnalisé en milieu de travail sera également préparé en consultation avec cet employé.

Les plans d'intervention d'urgence personnalisés en milieu de travail seront mis à jour au besoin et dans les trente jours suivants :

- (a) l'employé change de milieu de travail au sein de l'organisation;
- b) un examen de ses besoins ou de ses plans globaux en matière de mesures d'adaptation;
- c) lorsque Visa Canada révisé ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.



mesures d'adaptation en raison de l'incapacité de l'employé.

L'employeur doit examiner les renseignements sur les interventions d'urgence en milieu de travail a) lorsque l'employé est relocalisé à un autre endroit de l'organisation; b) lorsque les besoins ou les plans d'adaptation globaux de l'employé sont examinés; et c) lorsque l'employeur révise ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

Les employeurs doivent élaborer et mettre en place un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les employés handicapés. Le processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés doit comprendre les éléments suivants :

1. La façon dont un employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan d'adaptation individuel.
2. La façon dont l'employé est évalué sur une base individuelle.
3. La façon dont l'employeur peut demander une évaluation par un médecin de l'extérieur ou un autre expert, aux frais de l'employeur, afin d'aider celui-ci à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être prises et, dans l'affirmative, de quelle façon.
4. La façon dont l'employé peut demander la participation d'un représentant de son agent négociateur, si l'employé est représenté par un agent négociateur ou un autre représentant du milieu de travail, si l'employé n'est pas représenté par un agent négociateur : dans l'élaboration du plan d'adaptation.
5. Les mesures prises pour protéger les renseignements personnels de l'employé.

Visa Canada élaborera des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés. Il le fera après avoir demandé à ses employés si un employé a une incapacité nécessitant des mesures d'adaptation et en tenant compte des critères exigés par les normes d'emploi de NAI.

Les plans d'adaptation individuels seront élaborés en consultation avec l'employé qui en a besoin, le cas échéant.

6. La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera examiné et mis à jour et la façon de le faire.

7. Si un plan d'adaptation individuel est refusé, la façon dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé.

8. Moyen de fournir le plan d'adaptation individuel dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'une incapacité.

Les plans d'adaptation individuels doivent a) inclure, sur demande, tout renseignement concernant les formats accessibles et le soutien en matière de communications fourni; b) au besoin, inclure des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail;  
c) indiquer tout autre accommodement à fournir.

L'employeur a) élabore et met en place un processus de retour au travail pour ses employés qui se sont absentés du travail en raison d'une invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à l'invalidité pour retourner au travail; b) documente le processus.

Le processus de retour au travail doit a) décrire les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui étaient absents parce que leur invalidité les obligeait à s'absenter du travail; b) utiliser des plans d'adaptation individuels documentés dans le cadre du processus.

Le processus de retour au travail ne remplace, ni ne remplace aucun autre processus de retour au travail créé en vertu d'une autre loi.

Visa Canada a élaboré un processus de retour au travail pour ses employés qui se sont absentés du travail en raison d'une incapacité et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à l'incapacité pour retourner au travail. Ce processus, ainsi que les mesures d'adaptation individuelles requises pour l'employé en cause, seront documentés.

Le processus documenté décrira les étapes que Visa Canada doit suivre pour faciliter le retour au travail de son employé et intégrera l'utilisation des plans d'adaptation individuels élaborés conformément aux NAI.

Visa Canada tiendra compte du fait qu'une incapacité a eu une incidence sur le rendement d'un employé assujéti à la gestion du rendement. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera mentionné, s'il y a lieu, pendant le processus disciplinaire.

Visa Canada veille à ce que les personnes handicapées

<p>L'employeur qui utilise la gestion du rendement à l'égard de ses employés tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés ainsi que des plans d'adaptation individuels, lorsqu'il utilise son processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés.</p> <p>L'employeur qui offre des services de perfectionnement professionnel et d'avancement à ses employés doit tenir compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que de tout plan d'adaptation individuel, lorsqu'il offre des services de perfectionnement professionnel et d'avancement à ses employés handicapés.</p> <p>L'employeur qui recourt au redéploiement tient compte des besoins en matière d'accessibilité de ses employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels, lorsqu'il redéploie des employés handicapés.</p>	<p>aient un accès égal au perfectionnement professionnel et à l'avancement professionnel. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera consulté, s'il y a lieu, au cours du processus de perfectionnement professionnel et d'avancement.</p> <p>Avant de réaffecter un employé, Visa Canada doit tenir compte des besoins des personnes handicapées. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera mentionné, s'il y a lieu, pendant le processus de réaffectation.</p>	
<p>À compter du 1er janvier 2014, les nouveaux sites Web (y compris ceux qui sont considérablement actualisés) et le contenu Web de ces sites doivent être conformes au niveau A des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0</p> <p>Tous les sites Web et leur contenu doivent être conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 d'ici le 1er janvier 2021.</p>	<p>Visa s'engage à veiller à ce que tout nouveau site Web ou tout site Web considérablement actualisé soit conforme au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 pour le contenu publié à compter du 1er janvier 2021, sauf lorsqu'il n'est pas possible de satisfaire à cette exigence.</p>	<p>Visa Canada a respecté ou dépassé toutes ses obligations à ce jour, comme exigé.</p>
<p>Dans le cas de grandes organisations comme Visa Canada, les rapports sur l'accessibilité doivent être déposés tous les trois ans suivant le rapport qui était dû le 31 décembre 2014.</p>	<p>Visa Canada s'engage à respecter ses obligations en matière de rapports.</p>	<p>Terminé pour 2014, 2017 et 2021; obligation permanente.</p>

Mis à jour en juin 2021

