

Déclaration d'engagement et plan d'accessibilité de Visa Canada

Message de Stacey Madge, directrice nationale et présidente de Visa Canada

Introduction

Visa relie le monde grâce à un réseau de paiement numérique novateur, fiable et sécurisé qui permet aux particuliers, aux entreprises et aux économies de prospérer. Notre modèle opérationnel favorise l'ouverture, l'accès et l'intégration pour tous, partout.

Visa a créé un environnement dans lequel les différences et les capacités individuelles sont valorisées et contribuent à notre succès opérationnel. Notre mission est d'attirer, de perfectionner et de maintenir en poste une main-d'œuvre qui reflète les entreprises et les collectivités que nous soutenons. Nous faisons la promotion des compétences culturelles parmi les dirigeants de Visa, afin de maximiser l'engagement et de créer un bassin de talents plus solide.

Visa a reçu de nombreux prix de l'industrie pour son milieu de travail inclusif et sa culture. Voici quelques-uns de ces prix :

- Visa Canada est reconnue par « Great Place to Work Canada » (Excellent endroit pour travailler au Canada) comme un milieu de travail idéal pour l'intégration en 2020 et 2021.
- Visa Canada est reconnue par « Great Place to Work Canada » (Excellent endroit pour travailler au Canada) comme un excellent milieu de travail pour la santé mentale – 2021
- Visa est fière d'être le premier et le plus ancien commanditaire mondial du Comité international paralympique et des Jeux paralympiques – 2002 à aujourd'hui.

Introduction

Dans le cadre de son engagement continu envers la diversité et l'intégration, Visa s'engage à répondre aux besoins de ses employés, de ses entrepreneurs et de ses clients handicapés. Visa s'engage à offrir un accès équitable à tous, partout, en identifiant, en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Pour ce faire, Visa répond aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario et aux dispositions connexes du *Code des droits de la personne de l'Ontario*, de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario* et d'autres lois connexes ainsi qu'à ses propres politiques et formations.

Notre organisation s'est engagée à respecter les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Ce plan d'accessibilité décrit les mesures prises par Visa pour répondre à ces exigences et améliorer l'accès et les possibilités pour les personnes handicapées.

Notre plan montre la manière dont Visa jouera son rôle pour faire de l'Ontario une province accessible.

Section 1 : Réalisations antérieures visant à éliminer et à prévenir les obstacles

Cette section comprend un résumé des initiatives d'accessibilité que Visa a menées à bien et de certaines de ses réalisations passées.

Service client

Visa s'engage à fournir des biens et des services aux personnes handicapées et nous sommes guidés par les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour tous les clients.

Cela signifie, entre autres, que nous pouvons recevoir des rétroactions sur notre programme d'accessibilité, ou des demandes de produits ou de services qui doivent être fournis dans d'autres formats de la part de particuliers ou de clients. Lorsque nous recevons une telle demande, nous fournissons d'autres formats de documents qui tiennent compte du handicap de la personne qui fait la demande.

L'équipe chargée de l'accessibilité de Visa consulte les équipes opérationnelles de Visa pour mettre en œuvre les normes d'accessibilité des clients et répondre à cette rétroaction ou à ces demandes. Lorsque les équipes opérationnelles de Visa ont besoin de formation et de soutien, l'équipe responsable de l'accessibilité de Visa affecte un « coach en matière d'accessibilité » à cette équipe pour l'aider à maintenir ou à améliorer les normes d'accessibilité, et à continuer de cerner et de prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Processus de rétroaction générale :

- Visa a mis en place des processus pour communiquer les demandes, les rétroactions ou les plaintes des clients à nos Ressources humaines, aux Installations de bureau ou aux services de l'Équipe de l'accessibilité de Visa, en personne, par la poste, par courriel, par téléphone, sur le portail Web ou dans les comptes de réseaux sociaux, selon la nature de la demande et la manière dont elle a été communiquée.
- Nous préciserons à la personne qui fournit la rétroaction ou qui fait la demande la manière dont celle-ci sera traitée.
- Le ministère concerné répondra en temps opportun (selon la nature et l'urgence de la demande) et sans frais.

Renseignements et communications

- L'équipe Accessibilité de Visa supervise la conformité et l'amélioration de l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise dans le cadre de son mandat global visant à s'assurer que ses systèmes internes et externes sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité globale (Global Accessibility Requirements, VGAR) de Visa, qui respectent ou dépassent la norme actuelle de Visa. Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 AA.
- Les VGAR comprennent des exigences pour les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles, des cas d'essai, des outils, des vidéos explicatives pour chaque cas d'essai et outil, une formation en ligne produite à l'interne, une foire aux questions et un modèle de maturité permettant à Visa d'accroître l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise. Pour obtenir plus de renseignements sur les VGAR, veuillez consulter l'adresse : <https://developer.visa.com/pages/accessibility>.
- L'équipe chargée de l'accessibilité de Visa dispose de trousseaux d'outils de conception qui comprennent des directives et des conseils sur l'accessibilité à l'intention des développeurs.

- L'équipe chargée de l'accessibilité de Visa comprend également une fonction de gouvernance pour soutenir la stratégie, la politique et l'orientation de l'entreprise sur une base continue.

Emploi

La culture du milieu de travail de Visa favorise et célèbre la diversité et l'intégration. Visa offre aux membres de son organisation une formation sur le service client accessible, y compris sur la façon d'interagir avec les personnes ayant des handicaps différents.

Formation

Visa offre de la formation sur la Norme du service client. Les employés et les entrepreneurs de Visa ont reçu une formation sur les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Visa a mis en place des politiques, des processus et une formation connexe pour répondre aux exigences des lois et des règlements connexes, notamment :

- Les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées sont communiquées dans toutes les offres d'emploi, les demandes d'emploi, les entrevues, l'embauche et les mesures d'adaptation liées au travail.
- Modules de formation des employés sur la LAPHO
- Formation sur l'accessibilité technique (Accessibilité 101 (Introduction); Accessibilité 201 (Accessibilité à Visa; Accessibilité 301) (Comment effectuer une vérification VGAR)
- Code de conduite des employés
- Politiques et formation en matière de lutte contre la discrimination et le harcèlement
- Politiques sur le respect et la dignité au travail
- Offrir des modalités de télétravail souples (selon les exigences du rôle de l'employé)
- Une politique de retour au travail pour les employés qui étaient absents en raison d'une incapacité afin de s'assurer que les mesures d'adaptation nécessaires peuvent être prises

Les employés handicapés peuvent communiquer avec les Ressources humaines pour prendre les mesures d'adaptation nécessaires en milieu de travail. Les employés ont l'occasion de faire part de leurs préoccupations ou d'exercer leurs droits en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du *Code des droits de la personne de l'Ontario* par l'entremise du Service des ressources humaines de Visa, du Service des relations de travail et de son Bureau de la conduite des affaires.

Autre

En plus de la formation des employés, des politiques et des processus susmentionnés, Visa offre à son personnel de solides programmes et initiatives de formation qui visent à promouvoir une organisation accessible, diversifiée et inclusive. Voici quelques-uns de ces programmes et initiatives :

Éducation, programmes et ressources

- Visa compte un certain nombre de groupes de ressources pour les employés (GRE) et de divisions sur la diversité et l'intégration globales qui mettent les employés en contact avec d'autres personnes qui partagent des patrimoines culturels ou une expérience de vie, y compris le groupe des ressources pour les personnes handicapées (Disabilities (ViAble) GRE).
- Visa offre des programmes de sensibilisation et d'éducation à ses employés, notamment :
 - Programmes mettant en vedette des athlètes paralympiques invités comme conférenciers
 - Clubs de lecture et de cinéma avec des thèmes axés sur les personnes handicapées
 - Reconnaissance de la Journée internationale des personnes handicapées
 - Reconnaissance du Mois de la sensibilisation à la santé mentale

Prévention

- Visa offre aux employés des cours virtuels de yoga, de méditation et d'étirement pour optimiser leur santé physique et mentale.
- Offrir des webinaires et des conseils pour prévenir ou réduire le stress et l'épuisement des employés au travail.
- Accès à un nutritionniste et consultations gratuites.
- Fournir aux employés l'accès à une ligne d'assistance confidentielle et à des ressources pour discuter des problèmes et des défis en matière de santé mentale.

Bureau et installations

Le bureau de Visa Canada accueille des personnes de diverses capacités, y compris celles qui peuvent :

- Être accompagné de personnes de soutien
- Utiliser des appareils fonctionnels
- Exiger des animaux d'assistance

Le bureau et les installations de Visa Canada respectent ou dépassent les exigences d'accessibilité en vertu de la LAPHO.

Visa a mis en place des procédures pour prévenir les interruptions de service dans les parties accessibles de nos installations et pour informer les clients et les visiteurs lorsque les services accessibles ne sont pas disponibles temporairement.

Le Comité de santé et de sécurité de Visa Canada dispose de processus pour aider les personnes handicapées (temporaires ou permanentes) en cas d'urgence ou d'évacuation d'un immeuble.

Section 2 : Stratégies et mesures

Déterminer les projets et les programmes que votre organisation prévoit mettre en œuvre d'ici 2021 pour répondre aux exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et pour cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Service client

Visa maintient son engagement d'offrir un service client accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous fournirons des biens et des services aux personnes handicapées avec la même qualité et la même rapidité d'exécution que les autres, et sans coût supplémentaire.

L'équipe chargée de l'accessibilité de Visa a mis en place des politiques et des processus pour évaluer continuellement ses communications, ses produits et ses services, afin de s'assurer qu'ils demeurent conformes aux lois sur l'accessibilité.

Renseignements et communications

Visa s'engage à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées.

L'équipe Accessibilité de Visa évalue et met à jour régulièrement ses exigences en vertu de la LAPHO et d'autres lois sur l'accessibilité, afin de soutenir l'organisation ainsi que les produits et services de Visa.

Emploi

Visa maintient son engagement envers des pratiques d'emploi équitables et accessibles

À compter de 2020, Visa Canada a mis en œuvre des processus d'entrevue améliorés dans ses pratiques d'embauche, afin de cultiver davantage un bassin de talents diversifié et intégré où les antécédents, les expériences de vie et les points de vue différents sont valorisés.

Formation

Visa maintient son engagement d'offrir de la formation sur les exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario, du *Code des droits de la personne de l'Ontario* et de nos politiques d'entreprise décrites ci-dessus. Visa fournira cette formation dès que possible au début de l'emploi de l'employé. Les employés doivent suivre cette formation dans les 30 jours suivant leur date d'entrée en fonction.

Bureau et installations

Visa continuera de respecter les lois sur l'accessibilité lors de la construction ou de l'apport de changements importants à ses installations. Visa mettra en place des procédures pour prévenir les interruptions de service dans les parties accessibles de nos installations et pour informer les clients et les visiteurs lorsque les services accessibles ne sont pas disponibles temporairement.

Visa met en place des procédures pour prévenir les interruptions de service dans les parties accessibles de nos installations, et pour informer les clients et les visiteurs lorsque les services accessibles ne sont pas temporairement disponibles.

Visa a un processus d'examen pour s'assurer que ses installations et ses plans de construction sont évalués pour les problèmes d'accès et que des mesures sont prises pour identifier, prévenir et éliminer les obstacles.

Autre

Visa continuera d'élaborer et d'offrir des programmes de sensibilisation à l'éducation, des conférenciers invités et d'autres programmes dans le cadre de son engagement à assurer une organisation inclusive et diversifiée.

Conformité :

31 décembre 2017 Dépôt d'un rapport de conformité à la LAPHO.

30 juin 2021 (prolongation par le Ministère de la date limite de dépôt initiale du 31 décembre 2020) : Dépôt d'un rapport de conformité en matière d'accessibilité.

Période d'examen

Ce plan sera examiné chaque année en février.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce plan ou pour formuler une rétroaction

Par courriel : accessibilitycanada@visa.com

Par la poste : Corporation Visa Canada, Gestionnaire de l'accessibilité
P.O. Box 265,
77 King Street West, Suite 4400
Toronto (Ontario) M5K 1J5

Part téléphone : 416 367-8472

https://www.visa.ca/en_CA/accessibility.html

Twitter: @visaCA

Instagram : @Visaca

Les formats standard et accessibles de ce document sont disponibles sur demande et sans frais supplémentaires.

Mis à jour en juin 2021