

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

### **Message de Michiel Weilhouver, directrice nationale et présidente de Visa Canada**

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 commercial met en avant l'ouverture, l'accès et l'inclusion 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 développer et de conserver une main-d'oeuvre qui soit à l'image des entreprises et des communautés que nous soutenons. Nous promovons la compétence culturelle parmi les dirigeants de Visa, afin de maximiser l'engagement et de créer un bassin de talents plus efficace.

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 a été reconnue par « Great Place to Work Canada » comme un excellent lieu de travail en 2024-2025.
- Visa Canada a été reconnue par « Great Place to Work Canada » comme un excellent lieu de travail pour l'inclusion en 2020, 2021 et 2022.
- Visa Canada a été reconnue par « Great Place to Work Canada » comme un excellent lieu de travail pour la santé mentale en 2021.
- Visa Canada a été reconnue par « Great Place to Work Canada » comme un excellent lieu de travail pour le travail hybride en 2022.
- Visa Canada a été reconnue comme l'un des 100 meilleurs employeurs de la région du Grand Toronto au cours des 7 dernières années, y compris en 2024.
- 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 permanent en faveur de la diversité et de l'intégration, Visa s'efforce de répondre aux besoins de ses employés, de ses sous-traitants et de ses clients en situation de handicap. Visa s'engage à fournir un accès équitable à tous, partout, en identifiant, en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Pour ce faire, Visa satisfait 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 d'entreprise et à sa formation.

Notre organisation entend satisfaire aux exigences de la loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act). Le présent plan d'accessibilité décrit les mesures prises par Visa pour satisfaire à ces exigences et améliorer l'accès et les possibilités offertes aux personnes en situation de handicap.

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 en situation de handicap et est guidé 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 commentaires sur notre programme d'accessibilité ou des demandes de produits ou de services sous d'autres formes 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 Visa Accessibility consulte les équipes commerciales de Visa afin de mettre en œuvre les normes d'accessibilité pour les clients et de répondre à ces commentaires ou demandes. Lorsque les équipes commerciales de Visa ont besoin de formation et de soutien, l'équipe d'accessibilité de Visa leur assigne un « mentor en accessibilité » pour les aider à maintenir ou à améliorer les normes d'accessibilité et à continuer à identifier et à prévenir les obstacles.

#### **Processus de rétroaction générale :**

- Visa a mis en place des processus pour transmettre les demandes, les commentaires ou les plaintes des clients à nos services des ressources humaines, à des installations de bureau ou à l'équipe d'accessibilité de Visa, soit en personne, par courrier, courriel, téléphone, portail Web ou comptes de réseaux sociaux, selon la nature de la demande et la manière dont elle a été transmise.
- Nous expliquerons à la personne concernée la manière dont nous traiterons ses commentaires ou sa demande.
- Le département 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 dans l'ensemble de l'entreprise, dans le cadre de son mandat global visant à garantir que ses systèmes internes et externes sont conformes aux exigences en matière d'accessibilité globale de Visa (VGAR), qui respectent ou dépassent la norme actuelle de Visa, WCAG 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'ensemble de l'entreprise. Pour

obtenir plus de renseignements sur les VGAR, veuillez consulter l'adresse :

<https://developer.visa.com/pages/accessibility>

- L'équipe 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 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 met en avant 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 aux prises avec différents handicaps.

## **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 candidatures, les entretiens, les processus d'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.
- Modalités de télétravail souples (selon les exigences du rôle de l'employé).
- 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 contacter le service des ressources humaines afin de mettre en place les aménagements nécessaires sur le lieu de travail en rapport avec ces exigences. Les employés ont la possibilité 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'intermédiaire du service des ressources humaines de Visa, le service des relations avec les employés et le bureau d'éthique professionnel de Visa.

## **Autre**

Outre la formation, les politiques et les processus susmentionnés, Visa offre à son personnel des programmes et initiatives éducatifs rigoureux qui visent à promouvoir une organisation accessible, diversifiée et inclusive. Voici quelques-uns de ces programmes et initiatives :

- **Éducation, programmes et ressources**
  - Visa dispose d'un certain nombre de groupes de ressources pour les employés (GRE) et de comités de diversité et d'inclusion globale qui mettent les employés en contact avec d'autres personnes partageant des patrimoines culturels ou des expériences de vie, y compris le groupe de ressources pour les personnes handicapées (ViAble).
  - Visa offre des programmes de sensibilisation et d'éducation à ses employés, notamment :
    - Des programmes mettant en vedette des athlètes paralympiques invités comme conférenciers.
    - Des clubs de lecture et de cinéma avec des thèmes axés sur les personnes handicapées.
    - La reconnaissance de la Journée internationale des personnes handicapées.
    - La reconnaissance du Mois de la sensibilisation à la santé mentale, avec des programmes éducatifs et des intervenants.
    - Des recommandations pour les petites entreprises locales détenues par des personnes handicapées.

## **Prévention**

- Visa a adopté un modèle de travail « hybride » qui permet aux employés de travailler à domicile 2 jours par semaine afin de les aider à atteindre un équilibre entre vie professionnelle et vie privée et à réduire le stress.
- Pour favoriser davantage l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que la flexibilité, Visa a mis en place un programme « Heures de Bien-être » pour offrir aux employés les après-midis de vendredi libres pendant les mois d'été et un programme « Pas de Réunions les Vendredi Après-midi » pour le reste de l'année. Visa permet également aux employés de travailler à distance depuis un autre lieu pendant quatre semaines chaque année.
- Visa offre aux employés et à leur famille immédiate un accès à des séances de conseil en personne ou par téléphone (le conseil téléphonique est disponible 24/7) ainsi qu'à d'autres ressources pour discuter des problèmes et des défis liés à la santé mentale. Les employés ont également accès à des collègues certifiés en Premiers Secours en Santé Mentale.
- Visa propose des webinaires et des communautés en ligne pour aider à prévenir ou réduire le stress et l'épuisement professionnel des employés, ainsi que pour promouvoir la santé, la forme physique et le bien-être.

## **Bureau et installations**

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

- être accompagné de personnes de soutien
- utiliser des appareils d'assistance
- être accompagné d'un animal d'assistance

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

Visa dispose d'un espace de bureau de type « hôtelling » qui permet aux employés de réserver des bureaux, des salles de réunion et d'autres ressources à l'avance afin qu'ils puissent accomplir leurs tâches en fonction de leurs besoins variés. Ce dispositif dynamique contribue à favoriser une expérience de travail équitable et inclusive pour tous les employés et encourage la collaboration spontanée.

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 normalement accessibles sont temporairement non disponibles.

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 actions**

Visa entreprend une grande variété de projets et de programmes pour répondre aux exigences continues de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et pour identifier, 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 fournissons 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 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 à l'égard de pratiques d'emploi équitables et accessibles. Depuis 2020, Visa Canada applique des processus d'entrevue améliorés dans ses pratiques d'embauche afin de cultiver davantage un bassin de talents diversifié et inclusif où les divers antécédents, expériences de vie et points de vue sont valorisés.

### **Formation**

Visa reste déterminée à offrir une formation sur les exigences des lois ontariennes en matière d'accessibilité, le Code des droits de la personne de l'Ontario et nos politiques d'entreprise, comme indiqué ci-dessus. Visa offrira cette formation dès que possible au moment de l'entrée en fonction d'un 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 sont temporairement non disponibles.

Visa dispose d'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 à développer et à proposer des actions de sensibilisation, à inviter des conférenciers et à mettre en place d'autres programmes dans le cadre de son engagement à garantir une organisation ouverte à tous 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 à la LAPHO.

31 décembre 2023 : Dépôt d'un rapport de conformité à la LAPHO.

### **Période d'examen**

Ce plan sera examiné chaque année en février.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ce plan ou pour formuler un commentaire

Par courriel : [accessibilitycanada@visa.com](mailto:accessibilitycanada@visa.com)

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

Par téléphone : 416-367-8472

Site web : [https://www.visa.ca/fr\\_CA/accessibility.html](https://www.visa.ca/fr_CA/accessibility.html)

LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/visa/>

X : @visaCA

Instagram : @Visaca

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

Mis à jour en février 2025