

Plan d'accessibilité pluriannuel : Sommaire et statut

Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (« LAPHO ») Normes d'accessibilité intégrées : Normes relatives au service client

Exigences	Plan d'action	Status
Les <i>Normes relatives au service client</i> établissent les normes d'accessibilité pour le service client 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 <i>Normes relatives au service client</i> s'appliquent à ses activités et à ses relations avec le public.	Exécuté
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.	Exécuté; à mettre à jour tous les cinq ans et au fur et à mesure que de nouvelles obligations s'appliquent à Visa Canada.
Les politiques et les procédures doivent être mises à disposition, sur demande et dans le format qui tient compte de toute incapacité du demandeur.	Visa Canada s'engage à rendre ses politiques et procédures disponibles sur demande dans un format qui tient compte de toute incapacité du demandeur.	En cours
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
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 locaux avec l'animal et à garder l'animal avec elle, sauf si l'animal est exclu des locaux en vertu de la loi. 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 aux biens et services. 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	Une personne qui a un animal d'assistance ou une personne de soutien peut accéder aux locaux de Visa Canada au besoin. 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.	Exécuté

Exigences	Plan d'action	Status
<p>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>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.</p> <p>L'avis de perturbation doit comprendre des renseignements 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>Visa Canada avisera ses clients de toute interruption de son service en l'affichant sur son site Web ou par toute autre méthode raisonnable dans les circonstances. L'avis informera les clients de Visa Canada de la raison de l'interruption et de sa durée prévue (si elle est connue), ainsi que d'une description des installations ou services de remplacement qui peuvent être disponibles.</p>	En cours
<p>Une formation doit être dispensée à toute personne qui traite avec des membres du public ou d'autres tiers pour le compte du prestataire, que cette personne le fasse en tant qu'employé, agent, bénévole ou autre. Une formation doit également être dispensée à toute personne qui participe à</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</p>	En cours

Exigences	Plan d'action	Status
<p>l'élaboration des politiques, pratiques et procédures du prestataire régissant la disposition 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 <i>Normes relatives au service client</i>.</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>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 commentaires sur la façon dont il fournit des biens ou des services aux personnes handicapées et doit mettre à la disposition du public des renseignements sur le processus.</p> <p>La procédure de rétroaction doit permettre aux personnes de fournir leurs commentaires en personne, par téléphone, par écrit ou en envoyant un texte électronique par courrier électronique, sur disquette ou autrement.</p> <p>Le processus de rétroaction doit préciser les mesures que le fournisseur de biens ou de services doit prendre si une plainte est reçue.</p>	<p>Visa Canada a affiché sur son site Web qu'elle accepte les commentaires sur la façon dont elle fournit des biens ou des services aux personnes handicapées. L'avis précise que les commentaires peuvent être fournis par téléphone, par courriel, par écrit ou par un moyen qui respecte le handicap de la personne qui les fournit.</p> <p>Les personnes qui formulent des commentaires recevront une réponse dans les 30 jours.</p>	Exécuté

Exigences	Plan d'action	Status
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.	Exécuté

Exigences	Plan d'action	Status
<p>Les <i>normes d'accessibilité intégrées</i> (NAI) fixent des normes d'accessibilité pour les renseignements et la communication, l'emploi, le transport et la conception des espaces publics.</p> <p>Les <i>NAI</i> 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 aux exigences des <i>NAI</i>.</p>	Visa Canada s'engage à respecter ses obligations à l'égard des NAI, qui sont détaillées ci-dessous.	Exécuté
<p>Les organisations assujetties élaboreront, mettront en œuvre et maintiendront des politiques régissant la façon dont elles atteignent ou atteindront l'accessibilité en respectant les exigences mentionnées dans les <i>NAI</i>.</p> <p>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.</p>	Visa Canada a créé un document intitulé « Politiques d'accessibilité et plan pluriannuel d'accessibilité ». Ce document comprend la déclaration d'engagement requise.	Exécuté

Exigences	Plan d'action	Status
<p>Les politiques et procédures et l'énoncé, l'engagement de l'organisation doivent être rendus publics et être dans un format accessible, sur demande.</p>	<p>Visa Canada rend ses politiques publiques dans un format accessible, sur demande.</p>	<p>Exécuté</p>
<p>Un plan d'accessibilité pluriannuel (PAP) sera préparé indiquant les plans de Visa Canada pour promouvoir les initiatives d'accessibilité et y donner suite.</p> <p>Le PAP doit être placé sur le site Web et mis à disposition dans un format accessible, sur demande.</p> <p>Le PAP doit être examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans.</p>	<p>Visa Canada a préparé un PAP.</p> <p>Le PAP est relié et affiché sur le site Web de Visa Canada et sera disponible dans un format accessible, sur demande.</p> <p>Le PAP sera examiné et mis à jour au moins tous les cinq ans.</p>	<p>Exécuté</p> <p>Exécuté</p> <p>En cours</p>
<p>Chaque organisation assujettie veille à ce qu'une formation soit dispensée sur les exigences des <i>normes d'accessibilité intégrées</i> et sur le <i>code des droits de la personne</i> de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées.</p> <p>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.</p> <p>La formation doit être adaptée aux fonctions des employés, des bénévoles et des autres personnes. Elle doit être dispensée dès que possible. Une nouvelle formation sera dispensée en cas de modification des politiques requises par les <i>NAI</i> sur une base continue.</p> <p>L'organisation assujettie tiendra un registre de la formation dispensée en vertu des <i>NAI</i>, y compris les dates auxquelles la formation est dispensée et le nombre de personnes à qui elle est dispensée.</p>	<p>Un programme de formation est en cours d'élaboration, afin de respecter les obligations énoncées dans les <i>NAI</i>.</p> <p>La formation sera adaptée pour convenir aux fonctions des employés.</p> <p>Les dossiers de formation seront conservés. Une formation actualisée sera offerte au besoin.</p>	<p>En cours</p> <p>En cours</p>

Exigences	Plan d'action	Status
<p>Toute organisation assujettie qui dispose de processus pour recevoir des commentaires 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 commentaires 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 un commentaire ou qui présente la demande.</i></p>	<p>En cours</p>
<p>Les organisations assujetties devraient, 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>Exécuté</p>
<p>Depuis le 1er janvier 2016, les organisations doivent 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>Ces mesures incluent notamment que tout employeur doit informer ses employés et le public de la disponibilité des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés dans le cadre de ses processus de recrutement.</p>	<p>Les Normes d'emploi établies dans les <i>NAI</i> s'appliquent à Visa Canada.</p> <p>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.</p>	<p>Exécuté</p>

Exigences	Plan d'action	Status
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Les employeurs doivent, lorsqu'ils font des offres d'emploi, informer le candidat retenu de leurs politiques d'adaptation pour les employés handicapés.</p> <p>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.</p> <p>Les employés doivent fournir les renseignements exigés en vertu du présent article aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>La méthode d'adaptation sera déterminée en consultation avec le candidat à l'emploi.</p> <p>Les nouveaux employés seront informés des politiques de Visa Canada en matière de mesures d'adaptation pour les employés handicapés.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Visa Canada veillera à ce que tout employé qui a besoin de formats accessibles ou de soutien en matière de communications relativement aux renseignements nécessaires à l'exercice de ses fonctions, ou aux renseignements généralement accessibles aux employés, soient fournis.</p>	

Exigences	Plan d'action	Status
<p>d'adaptation au travail qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.</p> <p>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.</p> <p>L'employeur doit consulter l'employé qui en fait la demande pour déterminer si un support de communication ou un support accessible convient.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>L'employeur doit fournir les renseignements requis dès que possible après avoir pris connaissance de la nécessité de mesures d'adaptation en raison de l'incapacité de l'employé.</p> <p>L'employeur doit examiner les renseignements sur les</p>	<p>Visa Canada consultera l'employé qui présente la demande pour déterminer si le format accessible ou le soutien en matière de communication fourni convient.</p> <p>Visa Canada a communiqué avec tous ses employés pour leur demander des informations sur les mesures de soutien aux personnes handicapées qui pourraient être nécessaires en cas d'urgence. Visa Canada travaillera avec chaque employé qui répond à sa demande d'information afin d'élaborer un plan d'intervention d'urgence individualisé en milieu de travail.</p> <p>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.</p> <p>Les plans d'intervention d'urgence personnalisés en milieu de travail seront mis à jour au besoin et dans les trente jours suivants :</p> <p>(a) un changement de milieu de travail de l'employé au sein de l'organisation;</p> <p>b) un examen de ses besoins ou de ses plans globaux en matière de mesures d'adaptation;</p> <p>c) une révision par Visa Canada de ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.</p> <p>Visa Canada élaborera des plans d'adaptation</p>	

Exigences	Plan d'action	Status
<p>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 révisé ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.</p> <p>Les employeurs doivent élaborer et mettre en place une procédure écrite pour l'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés pour les travailleurs handicapés. La procédure d'élaboration des plans d'aménagement individuels documentés comprend les éléments suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La façon dont un employé demandant une mesure 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 manière dont l'employeur peut demander une évaluation par un expert extérieur, médical ou autre, aux frais de l'employeur, pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation peuvent être réalisées et, le cas échéant, comment elles peuvent l'être. 4. La façon dont l'employé peut demander la participation d'un représentant du syndicat, si l'employé est représenté par un syndicat, ou d'un autre représentant du lieu de travail, si l'employé n'est pas représenté par un syndicat, à l'élaboration du plan d'adaptation. 5. Les mesures prises pour protéger les renseignements personnels de l'employé. 6. La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel 	<p>individuels pour les employés qui ont un handicap. Elle le fera après avoir vérifié auprès de ses employés si un employé a un handicap nécessitant des mesures d'adaptation et en tenant compte des critères requis par les normes d'emploi des <i>normes d'accessibilité intégrées</i>.</p> <p>Les plans d'adaptation individuels seront élaborés en consultation avec l'employé qui en a besoin, le cas échéant.</p>	

Exigences	Plan d'action	Status
<p>sera examiné et mis à jour et la façon dont cela se fera.</p> <p>7. Si un plan d'adaptation individuel est refusé, la façon dont les motifs du refus seront communiqués à l'employé.</p> <p>8. La façon 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.</p> <p>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;</p> <p>c) indiquer toute autre mesure d'adaptation à fournir.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Le processus de retour au travail ne remplace ni annule aucun autre processus de retour au travail créé en vertu d'une autre loi.</p> <p>L'employeur qui utilise la gestion du rendement à l'égard de</p>	<p>Visa Canada a élaboré un processus de retour au travail pour ses employés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap pour réintégrer leur poste. Ce processus et les mesures d'adaptation individuelles nécessaires pour l'employé concerné seront documentés.</p> <p>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 <i>NAI</i>.</p> <p>Visa Canada tiendra compte du fait qu'un handicap a affecté les performances d'un employé qui fait l'objet d'une gestion des performances. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera mentionné, le cas échéant, au cours de la procédure disciplinaire.</p> <p>Visa Canada veille à ce que les personnes handicapées</p>	

Exigences	Plan d'action	Status
<p>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>bénéficient d'un accès égal au développement de carrière et à l'avancement. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera mentionné, le cas échéant, au cours du processus de développement de carrière et d'avancement.</p> <p>Avant de réaffecter un employé, Visa Canada doit tenir compte des besoins de toute personne handicapée. Le plan d'adaptation individuel d'un employé sera consulté, le cas échéant, au cours de la procédure 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 est 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 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>Exécuté pour 2014, 2017, 2021 et 2023; obligation permanente.</p>