



Plan d'accessibilité de Mastercard Canada 2016-2021

Message du président et chef de la direction

« En tant qu'entreprise, nous croyons que la diversité constitue la base de l'innovation. La diversité de la culture, de l'expérience et des idées stimule l'innovation. C'est la raison pour laquelle nous invitons nos employés à exprimer leurs différentes opinions et à communiquer leurs idées. Nous voulons qu'ils se sentent responsables et qu'ils soient conscients que leur contribution change les choses. » Ajay Banga, président et chef de la direction.

Gardant en tête cet engagement à la diversité d'expérience, Mastercard s'efforce d'assurer l'accès et la participation de gens dotés de toutes capacités. Nous croyons à l'intégration des personnes handicapées et nous engageons à répondre à leurs besoins – qu'il s'agisse d'employés, de futurs employés, de clients, de titulaires de carte ou de membres du grand public –, et ce, au bon moment, de façon respectueuse. Nous entreprendrons cette tâche en supprimant les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées et en respectant les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* ainsi que toute autre loi en vigueur.

Introduction

Mastercard déploie tous les efforts nécessaires pour répondre aux besoins de ses employés, clients et titulaires de carte avec une incapacité et pour supprimer les obstacles en matière d'accessibilité.

Mastercard s'engage à se conformer aux exigences auxquelles l'entreprise doit se soumettre en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Le présent plan d'accessibilité indique les étapes que Mastercard doit parcourir pour se conformer à ces exigences et pour améliorer les possibilités des personnes avec une incapacité. Notre plan détaille la façon dont Mastercard assumera son rôle afin de permettre à tous les Ontariens de vivre au sein d'une province qui est accessible.

Chez Mastercard, nous sommes fiers de nos différences et les apprécions – peu importe qu'il s'agisse de culture, d'expérience, d'idées, du genre, des croyances, de l'origine ethnique, de la race, de la couleur, de l'âge, de la religion, de la citoyenneté ou du statut familial, matrimonial, de vétéran ou d'immigré, de l'orientation sexuelle ou d'une incapacité – tout en comprenant que la diversité et l'inclusion sont des éléments qui avantagent notre entreprise et la rendent plus forte. Nous ne tolérons aucune discrimination et aucun harcèlement pour l'un de ces motifs. Chaque jour, nous travaillons à favoriser une culture d'ouverture, de diversité et d'inclusion.

Nous favorisons un milieu de travail où nos employés se sentent libres de poser des questions et de participer activement à la compréhension, à la discussion et à l'exploration des problèmes. Ainsi, nous pouvons nous assurer de reconnaître les problèmes et de les résoudre avant qu'ils ne s'aggravent. Chez Mastercard, une des parties essentielles de notre culture consiste à nous unir pour maintenir un milieu de travail favorisant la confiance et nous permettant de prendre des initiatives tout en se responsabilisant. En tant que personne, collègue et entreprise, notre réussite dépend du respect que nous nous témoignons les uns envers les autres, et du respect des normes professionnelles et éthiques les plus élevées.

Partie 1 : Réalisations antérieures

Emploi

- L'engagement de Mastercard envers la diversité et l'inclusion est intégré dans son Code de conduite, lequel est joint au présent document l'annexe A.
- Il existe plusieurs solutions pour les employés qui n'ont pas l'impression d'avoir été traités de façon équitable ou avec dignité, notamment auprès du service des ressources humaines ou du service juridique.
- Les employés peuvent se définir comme une personne avec une incapacité et communiquer avec le service des ressources humaines afin que soient prises toutes les mesures d'adaptation spéciales nécessaires.
 - Cela comprend une politique de retour au travail pour les employés qui s'absentent en raison d'une invalidité, l'intégration des besoins de personnes avec une incapacité au processus d'évaluation du rendement et d'embauche, ainsi que les arrangements nécessaires lorsque les employés se déplacent pour des motifs liés à leur emploi chez Mastercard.
- Nous offrons des horaires de travail flexibles et le télétravail au besoin.
- Nous avons créé des équipes de travail polyvalentes pour déterminer les obstacles et obtenir les commentaires des employés sur la meilleure façon de nous pencher sur l'accessibilité.

Information et communications

- Nous procédons actuellement à la refonte du site mastercard.ca afin de fournir plus de renseignements et de devenir plus accessible, le tout conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0, niveau A du Consortium World Wide Web.
- La portée de nos médias sociaux et numériques est conforme aux normes de l'industrie.
- Nous avons largement communiqué les mesures d'adaptation touchant les situations d'urgence et de sécurité du grand public aux employés pour les informer de l'assistance que nous leur offrons.

Formation

- Nous avons fait de la formation concernant les normes pour les services à la clientèle.
- Tous les employés ont reçu une formation sur les exigences énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Service à la clientèle

- Nous continuons de nous conformer à la norme pour les services à la clientèle.
- À ce jour, nous n'avons reçu aucune plainte concernant l'accessibilité, mais avons adopté des processus permettant de gérer toute plainte portée à notre attention dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Les commerçants qui souhaitent porter plainte en vertu du *Code de conduite destiné à l'industrie canadienne des cartes de crédit et de débit* peuvent le faire de différentes façons, notamment au moyen du portail Web, d'un courriel, d'un appel téléphonique ou d'une télécopie.

Installations

- Les bureaux de Mastercard sont entièrement accessibles, conformément à notre engagement à fournir des lieux de travail qui respectent ou surpassent les normes actuelles en matière d'accessibilité.
- Nous avons investi dans des systèmes de sécurité des personnes dont la qualité surpasse les réglementations locales de construction, respectant ainsi la norme améliorée de Mastercard. À titre d'exemple, le déménagement du bureau de Toronto qui a eu lieu en 2015 répondait au désir d'améliorer la sécurité du bâtiment.
- Nous consultons tous les employés périodiquement à l'égard de l'ergonomie et des mesures d'adaptation spéciales, notamment en fournissant des postes de travail dont la hauteur est ajustable ou d'autres accessoires ergonomiques, le cas échéant.
 - Sur présentation de la recommandation d'un professionnel de la santé, nous prenons des dispositions pour les employés qui doivent travailler de la maison.
- Nous conservons un registre des employés qui peuvent avoir besoin d'assistance en cas d'urgence; nous collaborons également de façon proactive avec les gestionnaires de ces employés afin de leur affecter un membre du personnel qui pourra les aider en cas d'urgence (le cas échéant); et nous informons l'équipe de gestion du bâtiment qu'il y a des personnes ayant besoin d'assistance.

Deuxième partie : Stratégies et actions

Emploi

Mastercard s'engage à instituer des pratiques de recrutement et d'emploi ouvertes et non discriminatoires qui sont accessibles à tous les candidats.

- Trimestre 1, 2017 : Évaluer et améliorer la politique en matière d'accessibilité en adoptant de bonnes pratiques au sein du secteur des marchés nord-américains.
- Trimestre 1, 2017 : Inclure un formulaire personnalisé d'intervention en cas d'urgence dans le programme électronique d'accueil et d'intégration.

Information et communications

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

- Trimestre 4, 2016: En ce qui a trait aux médias sociaux en particulier, nous sommes limités par les plateformes que nous utilisons et par leur structure. À l'égard des publications sur Twitter et Facebook, notre seule option est celle d'écrire des messages texte bruts. Par contre, nous tentons d'innover là où nous le pouvons. Ainsi, Facebook a récemment implanté une fonctionnalité avec sous-titres codés pour les vidéos, que nous utiliserons lors de futures campagnes et déploierons à plus grande échelle en 2017.
- Incorporer les exigences en matière d'accessibilité en vertu de la LAPHO au sein des ententes avec les fournisseurs de services.
- D'ici le 1^{er} janvier 2021: S'assurer que tous les sites Web et leurs contenus sont accessibles pour tous.

Formation

Mastercard s'engage à dispenser la formation nécessaire à l'égard des exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario ainsi que celles du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes avec une incapacité.

- Trimestre 3, 2016 : Automatiser la formation dispensée par l'Université Mastercard pour permettre aux nouveaux employés de recevoir leur formation sur les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* au moment de leur accueil et intégration.
- Trimestre 3, 2016 : Transmettre des renseignements à tout le personnel sur la façon d'améliorer l'accessibilité des documents qu'ils produisent.
- Trimestre 3, 2016 : S'assurer que le nouveau personnel reçoive automatiquement une formation à l'égard de la LAPHO dans le cadre de leur programme d'accueil et d'intégration.
- 2017-2018 : Mettre sur pied un programme annuel de dîner-causerie présentant des conférences favorisant notre compréhension de l'accessibilité et éliminant toutes les idées préconçues.

Service à la clientèle

Bien que les interactions de Mastercard avec le grand public sont plus limitées que celles des institutions financières qui émettent nos cartes et des commerçants qui les acceptent, nous nous engageons à offrir un excellent service à la clientèle, et nous offrirons des options d'accessibilité au besoin. Nous fournirons des services aux personnes avec une incapacité de qualité équivalente à ceux offerts aux autres personnes et dans les mêmes délais.

- Trimestre 4, 2016 : Nous travaillons à faciliter la vie des gens en leur permettant de transmettre des commentaires sur tout obstacle potentiel à l'accessibilité au moyen d'améliorations à la page d'accessibilité sur notre site Web, ainsi qu'en ajoutant des options de courriel ou de téléphone.
- Trimestre 1, 2017 : Offrir une formation sur les révisions de la norme pour les services à la clientèle publiées en juillet 2016.
- 2016-2021 : Offrir une formation de perfectionnement concernant la norme pour les services à la clientèle, au besoin.

Installations

2018 : Envisager d'ajouter des portes automatiques pour faciliter l'accès au bureau des personnes en fauteuil roulant.

Conformité

- 31 décembre 2017 : Déposer un rapport.
- 31 décembre 2020 : Déposer un rapport.

Période de révision

Le présent plan sera révisé chaque année au mois de juillet.

Commentaires

Mastercard permettra la transmission de commentaire au moyen de formats accessibles ou d'aides à la communication, sur demande.

Pour en savoir davantage sur le plan d'accessibilité de Mastercard Canada, communiquer avec notre responsable en matière d'accessibilité.

Par courriel : accessibility@mastercard.com

Par la poste : Responsable en matière d'accessibilité de Mastercard Canada
121, Bloor Street East, bureau 600
Toronto (Ontario) M4W 3E2

Par téléphone : 416 365-6655

Par télécopieur : 416 365-6670

Des exemplaires du présent plan ou de notre politique en matière d'accessibilité sont disponibles sur demande. Ils peuvent être fournis sur demande dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées.