



Plan d'accessibilité de Mastercard Canada de 2021 à 2026

Message du directeur de l'inclusion

« Chez Mastercard, l'équité consiste à nous assurer que toutes nos activités — de l'embauche et du perfectionnement des talents à la recherche et au développement de produits, en passant par les ventes et le marketing, l'approvisionnement et la sensibilisation de la collectivité — permettent à chacun de participer et de s'épanouir, quel que soit son milieu. Nous savons que les entreprises obtiennent du succès lorsqu'elles disposent d'un éventail de points de vue différents.

Créer des occasions pour ceux qui ont été exclus par le passé n'enlève rien à personne, au contraire, cela profite à tous. Se concentrer sur un groupe ne signifie pas que nous n'investissons pas aussi dans les autres. L'équité nous rappelle notre stratégie d'inclusion et nous met au défi d'utiliser la variété et l'ampleur de nos investissements à l'échelle de l'entreprise pour créer des progrès notables et des chances égales pour tous, partout. » **Randall Tucker, directeur de l'inclusion.**

En gardant à l'esprit cet engagement à l'égard des expériences diverses et de l'équité, Mastercard s'engage à assurer l'égalité d'accès et de participation pour tous, et ce, quelles que soient leurs capacités. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes en situation de handicap — qu'il s'agisse d'employés, de candidats à l'emploi, de clients, de titulaires de carte ou de particuliers — au moment opportun et avec respect. Nous y arriverons en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité et en respectant nos exigences en matière d'accessibilité en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de toutes les autres lois applicables.

Introduction

Mastercard s'efforce de répondre aux besoins de ses employés, de ses clients et de ses titulaires de carte en situation de handicap, et s'efforce de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Mastercard, y compris ses sociétés affiliées établies en Ontario, s'est engagée à respecter les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Ce plan d'accessibilité décrit les mesures que prend Mastercard afin de répondre à ces exigences et d'améliorer les possibilités pour les personnes en situation de handicap. Notre plan indique comment Mastercard remplira ses obligations pour contribuer à faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens.

Chez Mastercard, nous sommes fiers de nos différences et nous les valorisons — qu'il s'agisse de la culture, de l'expérience et de la croyance, du sexe, du genre, de la religion, de l'ethnicité, de la race, de la couleur de la peau, de l'origine ethnique, de l'âge, de la citoyenneté, de la situation familiale, de l'état civil, du statut d'ancien combattant, de l'extranéité, de l'orientation sexuelle ou du handicap — car nous savons que la diversité et l'inclusion sont profitables pour l'entreprise et la rendent encore plus forte. Nous ne tolérons aucune forme de discrimination ou de harcèlement. Chaque jour, nous nous efforçons de construire une culture ouverte, diversifiée et inclusive.

Nous favorisons un milieu de travail au sein duquel les employés sont à l'aise de poser des questions et de prendre activement part à la compréhension, à la discussion et à l'exploration des enjeux. De cette façon, nous nous assurons de recenser et de traiter les questions ou les préoccupations avant même qu'elles ne deviennent problématiques. Travailler ensemble pour maintenir un milieu qui favorise la confiance, la prise d'initiatives et l'imputabilité est un élément essentiel de la culture Mastercard. Notre succès continu en tant que personnes, collègues et entreprise dépend de notre capacité à nous traiter mutuellement avec respect et à maintenir les normes professionnelles et éthiques les plus élevées.

Section 1 : Réalisations passées pour prévenir et éliminer les obstacles

Emploi

- Notre engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion est ancré dans le code de conduite de Mastercard.
- Plusieurs avenues claires s'ouvrent aux employés qui estiment ne pas avoir été traités avec équité ou dignité, y compris les Ressources humaines et le service juridique.
- Les employés peuvent s'identifier comme personne en situation de handicap et communiquer avec le service des ressources humaines pour demander les mesures d'adaptation nécessaires.
- Nous mettons en place des modalités de travail souples qui permettent aux employés de travailler à domicile au besoin.

Informations et communications

- Nous améliorons continuellement Mastercard.ca et Ethoca pour nous conformer aux exigences des directives d'accessibilité des contenus Web WCAG 2.0 AA.
- Nous communiquons avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte de leur handicap. En ce qui concerne les réseaux sociaux, nous sommes limités par les plateformes que nous utilisons et par leurs structures (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn). Du point de vue des publications, nous ajoutons des légendes aux images lorsque cela est possible, et ajoutons des sous-titres visibles dans les contenus vidéo avec voix.

Nous avons communiqué les accommodements d'accessibilité en matière d'urgences et de sécurité publique à grande échelle afin que tous les employés soient informés de l'aide qui leur est offerte.

Formation

- Nous offrons une formation sur les exigences de la LAPHO en matière de service à la clientèle.
- Tout le personnel a reçu ou recevra une formation sur les exigences de la LAPHO et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes en situation de handicap.

Service à la clientèle

- Nous nous conformons à la Norme d'accessibilité pour les services à la clientèle.
- À ce jour, nous n'avons reçu aucune plainte en matière d'accessibilité, mais nous avons mis en place des processus permettant de régler tout problème porté à notre attention dans les cinq jours ouvrables.
- Les commerçants qui souhaitent déposer une plainte en vertu du Code de conduite destiné à l'industrie canadienne du crédit et du débit ont la possibilité de le faire sous diverses formes, notamment par l'entremise d'un portail Web, par courriel, par téléphone ou par télécopieur.

Installations

- Les bureaux de Mastercard sont entièrement accessibles conformément à notre engagement à fournir des lieux de travail qui respectent ou dépassent les codes d'accessibilité en vigueur.
- Nous avons investi dans des systèmes de sécurité des personnes allant au-delà des exigences locales en matière de construction, conformément à une norme stricte de Mastercard. Par exemple, le désir d'accroître la sécurité des bâtiments a motivé le déménagement du bureau de Toronto en 2015.
- Nous offrons des consultations périodiques sur l'ergonomie à tous les employés, de même que des aménagements particuliers comme des postes de travail à hauteur ajustable ou d'autres accessoires ergonomiques, selon les besoins.
- Nous tenons un registre des employés susceptibles d'avoir besoin d'aide en cas d'urgence et nous travaillons de manière proactive avec les supérieurs hiérarchiques des employés afin d'affecter du personnel spécialisé pour accompagner de tels employés en cas d'urgence (si nécessaire), et nous nous assurons que le gestionnaire de l'immeuble sache quelles personnes ont besoin d'aide.

Section 2 : Stratégies et actions

Emploi

Conformément à la LAPHO, Mastercard prend des mesures visant à : informer le public et le personnel que Mastercard prend en compte les personnes en situation de handicap au cours du processus de recrutement, de sélection et d'embauche; fournir aux employés des renseignements liés à l'emploi dans des formats accessibles et avec des supports de communication s'il y a lieu; élaborer des politiques et des plans d'adaptation individuelle et de retour au travail comme l'exige la LAPHO; s'assurer que les besoins d'accessibilité des employés en situation de handicap sont pris en compte dans les processus de gestion du rendement, d'avancement professionnel et de réaffectation au sein de Mastercard.

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

Information et communications

Nous communiquons avec les personnes en situation de handicap d'une manière qui tient compte de leur handicap et maintenons des processus de rétroaction qui sont accessibles.

En ce qui concerne les réseaux sociaux, nous sommes limités par les plateformes que nous utilisons et par leurs structures (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn). Quant à nos publications, nous ajoutons des légendes aux images lorsque possible, et ajoutons des sous-titres visibles dans les vidéos avec voix. Nos plateformes numériques et nos réseaux sociaux respectent les normes de l'industrie.

Formation

Mastercard s'engage à fournir une formation sur les exigences des lois sur l'accessibilité de l'Ontario et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes en situation de handicap.

Service à la

Bien que les interactions de Mastercard avec le grand public soient plus limitées que celles des institutions financières qui émettent nos produits et des commerçants qui les acceptent, nous nous engageons à offrir un service à la clientèle d'exception ainsi que des options accessibles au besoin. Les personnes en situation de handicap bénéficieront de la même qualité et de la même rapidité de service que les autres. Mastercard maintient une politique d'accessibilité afin d'offrir un service à la clientèle accessible.

Installations

Mastercard respectera ses obligations d'accessibilité en vertu de la LAPHO en ce qui concerne la conception des espaces publics lors de la construction d'espaces publics ou d'une modification importante de tels espaces.

Période d'examen

Ce plan sera passé en revue chaque année au mois de juillet.

Coordonnées

Pour plus d'information sur le plan d'accessibilité de Mastercard Canada, veuillez envoyer un courriel à accessibility@Mastercard.com.

Le présent document est accessible dans d'autres formats pouvant vous être fournis sur demande.