

LAPHO – Plan d’accessibilité pluriannuel en vertu du règlement sur les normes d’accessibilité intégrées

Intention

Ce plan d’accessibilité de 2025 à 2030 décrit les politiques de Payment Source et les mesures que prendra l’organisation pour améliorer les occasions des personnes ayant un handicap conformément aux exigences communiquées en vertu du Règlement de l’Ontario 191/11 : normes d’accessibilité intégrées.

Déclaration d’engagement

Payment Source croit à l’égalité des possibilités et est déterminée à offrir un environnement sans obstacle qui permet aux personnes de maintenir leur indépendance et leur dignité. À titre d’organisation, nous respectons les exigences établies en vertu de la *Loi de 2005 sur l’accessibilité des personnes handicapées de l’Ontario* et de ses règlements y afférents, et nous nous efforçons de répondre aux besoins des personnes ayant un handicap de manière efficace et opportune.

Plan pluriannuel d’accessibilité : 2025-2030

EXIGENCE EN MATIÈRE D’ACCESSIBILITÉ	ÉTAT	ÉCHÉANCE DE CONFORMITÉ	RESPONSABILITÉ
SERVICE À LA CLIENTÈLE			
<p>Politique d’accessibilité du service à la clientèle</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Élaborer et mettre en œuvre une politique d’accessibilité du service à la clientèle qui aborde toutes les exigences en vertu du règlement 2. Développer une formation et l’offrir à tout le personnel, aux bénévoles et aux personnes qui travaillent pour Payment Source et peuvent procurer leur aide au public; former les nouveaux membres du personnel 3. Développer et rendre public un processus de réception de la rétroaction de la part de clients ayant un handicap et de réponse à cette rétroaction 	Terminé/En cours	01/01/15	Ressources humaines
Plan d’action de Payment Source :			

1. Payment Source dispose d'une Politique d'accessibilité du service à la clientèle qui est mise à jour par les Ressources humaines.
2. Payment Source offre une formation en ligne à tous ses nouveaux employés et une formation d'appoint au personnel actuel. Les nouveaux membres du personnel doivent suivre la formation au cours des deux premières semaines suivant leur embauche par Payment Source. Payment Source tient un registre de toutes les formations suivies à l'aide d'un portail en ligne.
3. Payment Source a développé et rendu public un processus de réception de rétroaction et de réponse à cette rétroaction, notamment par téléphone, en personne, par courriel et par correspondance écrite.

EXIGENCES GÉNÉRALES

Établissement des politiques d'accessibilité

1. Créer et rendre publique une déclaration d'engagement
2. Développer et mettre en œuvre des politiques d'accessibilité propres à l'entreprise

Terminé/En cours

01/01/14

Ressources humaines

Plan d'action de Payment Source :

1. Payment Source a rendu publique une déclaration d'engagement que l'on retrouve sur son site Web et à la réception de ses bureaux.
2. Payment Source a développé des politiques et procédures qui identifient tout obstacle actuel ou futur à l'accessibilité. Ces politiques qui sont exigées par la loi ont été créées et elles sont passées en revue tous les ans, puis fournies à tous les nouveaux employés dès leur embauche.
3. Les politiques et documents adéquats ont été créés pour appuyer notre plan d'accessibilité, notamment les suivants : Plan d'intervention en cas d'urgence, Mesures d'adaptation pour les employés et Politique d'emploi

Plan d'accessibilité pluriannuel

1. Créer et rendre public un plan d'accessibilité pluriannuel
2. Fournir le plan dans des formats accessibles sur demande
3. Passer le plan en revue tous les cinq (5) ans

Terminé/En cours

01/01/14

Ressources humaines

Plan d'action de Payment Source :

1. Payment Source a développé un plan d'accessibilité qui comprend de la formation, des procédures et des politiques pour s'assurer d'identifier tout obstacle et d'y remédier le cas échéant. Ce plan peut être consulté par le public.
2. Les demandes de formats accessibles de notre plan doivent être envoyées aux Ressources humaines qui communiqueront avec les personnes concernées afin de déterminer le format le plus approprié.
3. Ce plan a été initialement créé et lancé en 2014 et a été entièrement revu le 1^{er} janvier 2019 et le sera tous les cinq (5) ans par la suite.

Formation

- Former tous les employés, y compris les contractuels et les stagiaires ou

Terminé/En cours

01/01/15

Ressources humaines

<p>mentorés non rémunérés selon les exigences en vigueur du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées et les responsabilités de l'organisation en vertu du <i>Code des droits de la personne</i> (selon l'application aux personnes ayant un handicap)</p>			
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Payment Source offre à ses nouveaux employés une formation au moyen de deux (2) modules en ligne qui couvrent tout le contenu applicable en vertu du règlement sur les normes d'accessibilité intégrées : <ol style="list-style-type: none"> a. Formation sur les normes de service à la clientèle en lien avec la <i>LAPHO</i> b. Formation sur la compréhension des droits de la personne (édition sur la <i>LAPHO</i>) 2. Avant le 1^{er} janvier 2015, tous les employés actuels devaient suivre ces formations. 3. Depuis le 1^{er} janvier 2015, tous les nouveaux employés doivent suivre ces formations au cours des deux (2) premières semaines suivant leur embauche. Les Ressources humaines attribuent ces formations en ligne, font le suivi à savoir si elles ont été complétées et émettent des certificats. 4. La formation peut aussi être offerte dans d'autres formats, y compris une présentation en personne, sur demande. 5. Payment Source fait le suivi de toutes les formations complétées sur un portail en ligne. 			
<p>NORME D'INFORMATION ET DE COMMUNICATION</p>			
<p>Sites et contenus Web accessibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. S'assurer que le site et le contenu Web mis en ligne après le 1^{er} janvier 2012 sont conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) du World Wide Web Consortium. 	<p>Terminé/En cours</p>	<p>01/01/14</p>	<p>Développement/ Marketing</p>
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Depuis le 15 juin 2021, les sites Web publics de Payment Source et leurs contenus respectent toutes les exigences en vertu du niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0). Parmi ces sites Web, on retrouve : paymentsource.ca; nowprepay.ca; paysimply.ca; topmeup.ca; zenwallet.ca et directpay.ca 2. Les équipes de développement et de marketing de Payment Source connaissent les exigences WCAG, et l'ensemble du nouveau contenu ou des mises à jour de ces dernières ainsi que des autres sites Web publics de Payment Source sera conforme aux lignes directrices établies. 			
<p>Processus de rétroaction</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sur demande, pouvoir recevoir de la rétroaction de clients, de personnes 	<p>Terminé</p>	<p>01/01/15</p>	<p>Ressources humaines/ Gestionnaires de</p>

demandant de l'information sur Payment Source, de nos employés et des membres du public ayant un handicap, et pouvoir y répondre.			service
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Payment Source a développé un processus de réception de demandes de rétroaction sur l'accessibilité et de réponse à ces demandes. Nous pouvons y répondre par téléphone, par courriel et par la poste. 2. Différents services de l'entreprise peuvent recevoir la rétroaction sur l'accessibilité, et leur personnel a été formé pour transmettre ces demandes aux Ressources humaines qui les examineront et y répondront en conséquence. Cet aspect est compris dans notre présentation sur l'intégration des nouveaux employés. 			
<p>Formats et supports de communication accessibles</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sur demande, fournir des formats et supports de communication accessibles aux personnes ayant un handicap 2. Avertir le public de la disponibilité des formats et supports de communication accessibles 3. Si une communication, un support ou un format accessible ne peuvent être fournis immédiatement, consulter le client pour pouvoir remédier à la situation et fournir un format convenable dès que possible 	En cours	01/01/16	Ressources humaines/ Gestionnaires de service
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Les clients et les membres du public peuvent déposer une plainte ou faire une demande au moyen de notre formulaire de rétroaction. 2. Toutes les soumissions sont transmises aux Ressources humaines qui les examineront et y répondront en conséquence. 3. Payment Source fournira ou s'organisera pour fournir des formats et supports de communication accessibles en affichant une déclaration à cet effet sur le site Web de l'entreprise. 			
<p>NORMES D'EMPLOI</p>			
<p>Information sur l'intervention en cas d'urgence en milieu de travail</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Élaborer et mettre en œuvre des plans personnalisés pour aider les employés ayant un handicap en cas d'urgence 2. Obtenir le consentement de l'employé ayant un plan personnalisé afin de divulguer les plans d'intervention en cas d'urgence ou d'évacuation à la personne responsable d'aider l'employé dans les situations où le plan requiert l'aide d'un ou une collègue 	En cours (selon les besoins de l'employé)	01/01/12	Ressources humaines/ Gestionnaires de service

<ol style="list-style-type: none"> 3. Créer et fournir de l'information sur les situations d'urgence dans un format qui permettra à l'employé ayant un handicap de comprendre le contenu et les conseils dès que possible après avoir reçu la demande ou avoir pris connaissance du besoin d'un plan personnalisé 4. Passer en revue l'information ou le plan personnalisé : <ol style="list-style-type: none"> a. Lorsque l'employé doit s'installer à un autre endroit du bureau; b. Lorsque l'ensemble des besoins en adaptation et le plan de l'employé doivent être revus; c. Lorsque l'entreprise passe en revue ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence. 			
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lors de l'intégration des nouveaux employés, Payment Source permet à son personnel d'identifier toute exigence de planification en cas d'urgence. Cet aspect est également renforcé par notre formation en ligne. 2. Lors de l'intégration des nouveaux employés, Payment Source dispose d'un processus de collecte et de transmission d'informations importantes en cas d'urgence et, s'il y a lieu, d'établissement de plans personnalisés. 3. Afin d'élaborer un plan personnalisé d'intervention en cas d'urgence, Payment Source recueille d'abord le consentement de l'employé pour divulguer le contenu du plan à la personne qui doit l'aider en cas d'urgence ou d'évacuation. Payment Source s'assure aussi de l'existence d'un processus pour obtenir l'attestation d'un employé désigné qui fournit de l'aide et que la confidentialité du plan personnalisé est respectée, à moins que la santé et la sécurité des deux parties soient éventuellement compromises. 4. Les plans personnalisés en cas d'urgence seront passés en revue : <ol style="list-style-type: none"> a. Si l'employé doit s'installer à un autre endroit du bureau et que cela affectait sa capacité d'intervenir en cas d'urgence ou d'évacuation; b. De façon récurrente, à déterminer lors de la création du plan personnalisé et dont la fréquence est déterminée par la gravité du handicap. À la demande de l'employé; c. Lorsque l'entreprise modifie son intervention en cas d'urgence et ses procédures d'évacuation. 			
<p>Plans individuels d'adaptation documentés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Développer et mettre en œuvre un processus écrit pour l'élaboration de plans individuels d'adaptation documentés à l'intention des employés ayant un handicap 	En cours	01/01/16	Ressources humaines/ Gestionnaires de service
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Payment Source dispose d'un processus pour développer et documenter les plans individuels d'adaptation à l'intention des employés ayant un handicap. Le plan comprend les points suivants : 			

- a. S'assurer que l'employé faisant la demande d'adaptation participe au développement du plan
- b. Déterminer la façon dont l'employé est évalué sur une base individuelle
- c. Déterminer si Payment Source peut demander qu'un autre représentant de l'entreprise participe au développement du plan d'adaptation
- d. Prendre les mesures adéquates pour protéger les renseignements personnels de l'employé et pour s'assurer que le contenu du plan d'adaptation est restreint aux personnes qui doivent exécuter le plan ou qui supervisent l'employé
- e. Établir la fréquence à laquelle le plan doit être passé en revue
- f. Si une demande d'adaptation est refusée, donner les raisons qui seront consignées et communiquées à l'employé ayant fait la demande
- g. Fournir le plan dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison d'un handicap
- h. S'assurer que le plan comprend des mesures en cas d'urgence ou d'évacuation si l'employé en a fait la demande

Recrutement, évaluation et sélection

1. Dans le cadre du processus de recrutement de l'entreprise, informer les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats ayant un handicap
2. Pendant le processus de recrutement, informer les candidats choisis pour le processus de sélection et d'évaluation que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande et en lien avec l'équipement et les processus utilisés par Payment Source
3. Si un candidat demande des mesures d'adaptation, consulter la personne et faire les ajustements afin de répondre à ses besoins du mieux possible
4. Informer les candidats choisis des politiques d'adaptation pour les employés ayant un handicap

En cours

01/01/16

Ressources humaines/
Gestionnaires de
service

Plan d'action de Payment Source :

1. Payment Source dispose d'une déclaration sur l'accessibilité à la page Carrières de son site; cette déclaration est aussi indiquée sur ses affichages de poste, informant les candidats que des mesures raisonnables d'adaptation peuvent être prises sur demande, dans le but de s'assurer que le recrutement peut se faire auprès de personnes ayant un handicap.
2. Les candidats choisis seront informés de nos processus d'évaluation et que des mesures d'adaptation peuvent être prises.
3. Lors de la prise de rendez-vous pour les entrevues, Payment Source inclura une déclaration dans les confirmations par courriel informant les personnes que des mesures d'adaptation peuvent être prises et invitant le candidat à informer le gestionnaire ou les Ressources humaines de toute mesure d'adaptation nécessaire.
4. Notre manuel de l'employé comprend nos politiques en matière d'accessibilité, et ces dernières seront fournies à tous les nouveaux employés dans le cadre de leur séance d'orientation. Les politiques peuvent être fournies en d'autres formats sur demande.

<p>Formats et supports de communication accessibles pour les employés</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lorsqu'un employé ayant un handicap le demande, collaborer avec la personne pour lui fournir ou s'organiser pour lui fournir des formats et supports de communication accessibles pour : <ol style="list-style-type: none"> a. Les renseignements nécessaires afin que l'employé effectue ses tâches; b. Les renseignements habituellement fournis aux employés en milieu de travail. 2. Lorsqu'une demande est faite, collaborer avec l'employé en question pour déterminer si les formats et supports de communication accessibles proposés lui conviennent. 	En cours	01/01/15	Ressources humaines/ Gestionnaires de service
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lors de leur embauche, tous les employés sont mis au courant de la disponibilité des renseignements en formats accessibles. L'information qui comprend des éléments comme les politiques et procédures est fournie dans plusieurs formats, mais principalement en copie numérique ou papier. La formation propre à un poste est offerte en séances individuelles ou de groupe. Les employés qui ont besoin de formats et supports de communication accessibles devront en informer les Ressources humaines pour que d'autres arrangements soient pris. 2. À la réception d'une demande, Payment Source collabore avec l'employé et toute personne responsable de fournir l'information demandée (gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe) pour que cela soit fait dans un format accessible convenable. Le consentement de l'employé est recueilli avant de faire participer toute autre personne au processus. 			
<p>Information pour les employés</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Communiquer à tous les membres du personnel la politique de l'entreprise sur les mesures d'adaptation offertes aux employés ayant un handicap 2. S'assurer que tous les nouveaux employés sont informés de la politique de l'entreprise sur les mesures d'adaptation destinées aux employés ayant un handicap 	En cours	01/01/16	Ressources humaines
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notre politique en matière d'adaptation a été développée dans le cadre du manuel de l'employé. Tous les employés ont accès à la version numérique de ce manuel sur notre portail d'ADP. • Lors de leur embauche, tous les employés doivent lire les politiques de l'entreprise et attester qu'ils l'ont fait dans le cadre du processus d'intégration des nouveaux employés. Ces politiques abordent la façon dont Payment Source soutient les employés ayant un handicap, notamment lors de la 			

<p>planification et de l'intervention en cas d'urgence, et avec des formats et supports de communication accessibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> Tous les employés sont informés de tout changement aux politiques pertinentes par le portail d'ADP et l'intranet de l'entreprise. Les employés doivent passer en revue les changements et attester qu'ils en ont pris connaissance. 			
<p>Processus pour l'adaptation des employés et le retour sur le lieu de travail</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer un processus pour développer des plans d'adaptation et des plans de retour sur le lieu de travail pour les employés qui ont été absents du lieu de travail en raison d'un handicap et qui requièrent des adaptations liées à leur handicap afin de revenir sur le lieu de travail 	En cours	01/01/16	Ressources humaines
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ul style="list-style-type: none"> Payment Source dispose d'un processus et d'un formulaire pour le retour sur le lieu de travail afin de s'assurer que le plan approprié d'adaptation est mis en place. 			
<p>Gestion du rendement, développement de carrière et changements d'emploi accessibles</p> <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que la gestion du rendement et les occasions de développement de carrière tiennent compte des besoins et des plans d'accessibilités des employés et que ces processus sont inclusifs et sans obstacle. 	En cours	01/01/16	Ressources humaines
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ul style="list-style-type: none"> Au moins tous les ans, Payment Source passe en revue ses processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de formation pour identifier tout obstacle et mettre en place des mesures qui rendent ces fonctions accessibles 			
<p>Réaffectation</p> <ul style="list-style-type: none"> Tenir compte des besoins d'accessibilité et des plans d'adaptation des employés qui sont réaffectés dans un autre service ou à un autre poste au sein de l'entreprise au lieu de procéder à un licenciement. 	En cours	01/01/16	Ressources humaines
<p>Plan d'action de Payment Source :</p> <ul style="list-style-type: none"> Payment Source tient compte des besoins d'accessibilité de la personne dans le cadre de tout processus de réaffectation. Les Ressources humaines supervisent ce processus et s'assurent que les personnes appropriées y participent et sont informées de toute exigence et de tout plan en matière d'accessibilité. 			



Révision et mise à jour

Ce document a été mis à jour le 1^{er} août 2024 et doit être réviser par le 1^{er} août 2029.