

Plan d'accessibilité de la Banque PC

1.	Plan d'accessibilité de la Banque PC	1
1.1	Description de la Banque PC	1
1.2	Déclaration d'engagement	1
1.3	Comment donner des commentaires	1
1.4	Formats alternatifs	2
1.5	Définitions	2
2.	Les domaines décrits à la section 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	3
2.1	Emploi	3
2.2	Environnement construit	4
2.3	Technologies de l'information et de la communication (TIC)	5
2.4	Communication (autre que les technologies de l'information et de la communication)	6
2.5	Approvisionnement	6
2.6	Conception et prestation de programmes et de services	7
2.7	Transport	7
3.	Consultations	8
3.1	Consultations internes	8
3.2	Consultations externes	8
	Conclusion	8

1. Plan d'accessibilité de la Banque PC

1.1 Description de la Banque PC

La Banque le Choix du Président (« Banque PC ») est une banque de l'annexe I en vertu de la Loi sur les banques (Canada) qui fournit des produits bancaires de détail aux clients partout au Canada. En tant que filiale de Les Compagnies Loblaw Limitée, nous partageons les valeurs ÊTRE, soit Engagement, Tenir à cœur, Respect et Excellence. La Banque PC offre des solutions et des services de paiement qui récompensent nos clients chaque jour. Nous nous efforçons de simplifier les produits financiers afin de permettre aux Canadiens de passer plus de temps à Vivre bien, vivre pleinement^{MD}.

1.2 Déclaration d'engagement

La Banque PC reconnaît que l'accessibilité est une caractéristique clé de l'inclusion pour tous les Canadiens. Nous nous engageons à déterminer, à éliminer et à prévenir les obstacles pour les collègues, les clients et les intervenants handicapés. Le plan d'accessibilité de la Banque PC reflète les expériences vécues par les personnes handicapées grâce aux commentaires que nous avons reçus de sondages et d'examens internes et externes. Ce plan a été élaboré par un groupe de travail diversifié avec des membres de la Banque PC.

Ce plan décrit notre engagement de trois ans (de 2023 à 2025) à l'égard des efforts d'accessibilité de la Banque PC.

1.3 Comment donner des commentaires

La Banque PC accueille favorablement les commentaires sur ce plan d'accessibilité ou les obstacles rencontrés en matière d'accessibilité à la Banque PC. Nous nous engageons à examiner tous les commentaires en temps opportun.

Si vous choisissez d'inclure vos coordonnées, nous accusons réception de vos commentaires dans le même format que celui dans lequel nous les recevons. Vous pouvez aussi choisir de soumettre vos commentaires de façon anonyme.

Veuillez utiliser les méthodes de communications ci-dessous pour nous faire part de vos commentaires. La personne responsable de recevoir des commentaires au nom de la Banque PC est le vice-président principal et directeur général, Produits de paiement.

Les commentaires sur l'accessibilité soumis sont transmis à notre bureau de l'accessibilité de la Banque PC et peuvent être partagés au besoin avec d'autres équipes pour répondre aux commentaires.

Nous nous engageons à protéger votre vie privée et à préserver la confidentialité de vos renseignements. Tous les renseignements personnels partagés seront utilisés et protégés conformément à la politique de confidentialité de Les Compagnies Loblaw Limitée.

Toute rétroaction sur l'accessibilité sera prise en compte pour éliminer les obstacles à la Banque PC. De plus, les commentaires seront regroupés et partagés au niveau thématique dans nos rapports annuels sur l'accessibilité et conservés conformément aux exigences en matière de tenue de dossiers.

Processus de rétroaction pour les collègues – lorsque vous donnez de la rétroaction, veuillez préciser qu'elle est liée à l'accessibilité

- Option anonyme par l'intermédiaire de notre [ligne Action-Intégrité](#)
- En envoyant un courriel à notre équipe des ressources humaines ou en téléphonant à celle-ci
- Courrier : Service des ressources humaines de la Banque PC (600-500, boul. Lakeshore Ouest, Toronto (ONTARIO) M5V 2V9)

Processus de rétroaction pour les membres du public (y compris les clients) – lorsque vous donnez de la rétroaction, veuillez préciser qu'il est lié à l'accessibilité

- Téléphone : 1-866-246-7262
- [Formulaire Web : Cliquez ici](#)
- Courrier : VPP et DG, produits de paiement, a/s du bureau d'accessibilité de la Banque PC (600-500, boul. Lakeshore Ouest, Toronto (ONTARIO) M5V 2V9)

1.4 Formats alternatifs

Vous pouvez demander ce plan d'accessibilité ou une description de notre processus de rétroaction dans un autre format au moyen de l'une des méthodes de communication décrites ci-dessus dans notre processus de rétroaction.

La Banque PC fournira des formats de rechange en temps opportun :

- En format imprimé : quinze (15) jours
- Gros caractères (texte plus grand) : quinze (15) jours
- Braille (un système de points surélevés que les personnes aveugles ou qui ont une vision faible peuvent lire avec leurs doigts) : quarante-cinq (45) jours
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute) : quarante-cinq (45) jours

1.5 Définitions

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité, les définitions suivantes sont utilisées dans le présent plan :

Handicap : Toute déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive ou tout trouble d'apprentissage ou de communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou changer au fil du temps.

Obstacle : Tout ce qui pourrait empêcher les personnes handicapées d'obtenir une participation complète et égale. Les obstacles peuvent inclure des caractéristiques de l'environnement bâti, de la technologie, des attitudes et de la communication de l'information. Les politiques et les procédures inaccessibles peuvent également créer des obstacles.

Accessibilité : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, politiques et règles d'une manière qui permet à toutes les personnes, y compris les personnes handicapées, d'y accéder.

Approvisionnement : Acheter des biens et des services à des fins commerciales.

2. Les domaines décrits à la section 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La Banque PC a déterminé les obstacles dans six des sept domaines relevés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité, ainsi que les mesures nécessaires pour surmonter chaque obstacle.

2.1 Emploi

Dans le cadre des activités de recrutement, des mesures d'adaptation et d'accessibilité seront fournies au besoin, y compris les exigences en matière d'espace physique, la technologie adaptative et des solutions de rechange aux évaluations, comme fournir plus de temps pour terminer les évaluations.

La politique sur les mesures d'adaptation de la Banque PC procure aux collègues les aides nécessaires en milieu de travail, notamment, entre autres, des modifications matérielles apportées aux postes de travail, des technologies adaptatives et des conditions de travail flexibles en vue de répondre aux besoins professionnels, familiaux ou quotidiens. Les collègues peuvent accéder à notre page Accessibilité et mesures d'adaptation sur notre intranet.

Nous sommes conscients qu'il y a d'autres obstacles et occasions liés à l'emploi. Nous avons relevé les obstacles suivants à l'emploi et les mesures à prendre pour surmonter ces obstacles.

Obstacles :

- **Représentation des employés handicapés :** Il y a une représentation plus faible des collègues qui s'identifient comme des personnes handicapées que la disponibilité actuelle du marché du travail.
- **Mesures d'adaptation :** Il est nécessaire de préciser plus clairement les types de mesures d'adaptation offerts aux personnes handicapées.
- **Connaissance de l'accessibilité et des handicaps :** Il y a un écart de connaissances et de sensibilisation sur l'accessibilité et les handicaps chez les collègues, les gestionnaires responsables de l'embauche et les cadres supérieurs.

Actions:

- Nous définirons les objectifs en matière de diversité et d'inclusion pour accroître la représentation des personnes handicapées.
- Nous collaborerons avec des partenaires en matière d'emploi pour personnes handicapées afin d'améliorer le nombre de collègues embauchés ayant des handicaps.
- Nous veillerons à ce que les directives et le financement soient disponibles pour les demandes d'adaptation.
- Nous améliorerons notre page de carrières en ligne afin d'accroître la visibilité et de fournir des précisions sur les types de mesures d'adaptation offerts aux personnes handicapées.
- Nous déterminerons les secteurs de notre entreprise qui peuvent plus facilement accommoder les personnes handicapées.
- Nous continuerons de fournir une formation obligatoire aux collègues et aux dirigeants, en les renseignant sur l'accessibilité et les handicaps.

2.2 Environnement construit

L'environnement construit par la Banque PC est l'espace physique des installations et des caractéristiques pour les collègues et les clients. Le siège social de la Banque PC est situé au 500, boul. Lakeshore. Ouest, Toronto, Ontario, Canada. Notre siège social comprend des caractéristiques d'accessibilité, notamment :

- Toilettes accessibles aux personnes de sexe neutre, cuisine avec éviers et micro-ondes de niveau inférieur, et bureaux réglables.
- Options pour différents types de styles de travail, comme une pièce silencieuse et des bureaux réglables.
- Autres caractéristiques, notamment la salle de prière, la salle de sport et la salle des femmes.

Pour le public, la Banque met à profit les magasins de détail Loblaw pour servir nos clients par l'entremise de notre réseau de pavillons. Nos pavillons ont été conçus d'une manière qui comprend des fonctions accessibles comme un bureau, une table et des chaises. De plus, nous avons des GAB dans la plupart des pavillons qui respectent actuellement la norme CSA (B651) pour les GAB accessibles, notamment :

- position de manière à permettre à des personnes assises dans une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant ou un triporteur d'avoir un dégagement de 6 pieds;
- synthèse vocale, synthèse texte-audio/prise casque active;
- haute visibilité de l'écran.

La Banque PC s'efforce de rendre notre environnement bâti aussi accessible que possible pour tous les Canadiens.

Nous avons déterminé les obstacles potentiels suivants à l'environnement construit et les mesures à prendre pour évaluer ces obstacles.

Obstacles :

- **Obstacles physiques au siège social de la Banque PC :** Les personnes handicapées peuvent rencontrer des obstacles physiques avec l'accès aux bâtiments, aux bureaux et aux installations de la Banque PC. La Banque PC passera en revue la configuration physique actuelle, y compris l'éclairage au bureau et l'accessibilité aux salles de réunion.
- **Obstacles physiques pour le public :** Les personnes handicapées peuvent rencontrer des obstacles physiques limités à l'accès à nos services. La Banque PC passera en revue la configuration et la conception physiques actuelles des pavillons et s'assurera que l'espace est entièrement adapté aux fauteuils roulants, aux marchettes, aux personnes de soutien, etc.

Actions:

- Nous travaillerons avec notre propriétaire, Propriétés de Choix, pour déterminer les options d'amélioration des bureaux en fonction des obstacles trouvés.
- Nous travaillerons avec notre fournisseur de GAB pour vérifier la conformité actuelle aux normes d'accessibilité les plus récentes afin de déterminer si des améliorations sont nécessaires.

2.3 Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Les technologies de l'information et de la communication sont les outils que nous utilisons pour créer et partager de l'information.

Pour nos collègues, nous offrons des fonctions d'accessibilité comme le sous-titrage sur Microsoft Teams. De plus, des séances de formation sont organisées pour sensibiliser les gens aux fonctions d'accessibilité offertes par Microsoft.

Pour nos sites Web et applications destinés au public, notre équipe conçoit et construit des produits en tenant compte de l'accessibilité et les inclut dans le cadre de nos processus de développement. Les tests d'accessibilité sont effectués avant le lancement de nouvelles initiatives et nous sommes associés à un tiers pour aider à la formation et aux tests. De plus, nous passons en revue les fonctionnalités de base existantes et les parcours des clients pour nous assurer qu'il n'y a aucun changement dans la conformité en matière d'accessibilité. Si nous repérons des problèmes, ils sont classés par ordre de priorité et traités dans le cadre de notre travail de développement.

Nous avons trouvé les obstacles suivants aux technologies de l'information et de la communication et les mesures à prendre pour surmonter ces obstacles.

Obstacles :

- **Fonctionnalités d'accessibilité pour les collègues :** Les fonctionnalités d'accessibilité pour les collègues peuvent ne pas toujours être disponibles ou connues, ce qui entraîne des limites dans les espaces de réunion et de collaboration, y compris l'absence de salles compatibles avec Microsoft Teams pour permettre une meilleure collaboration virtuelle.
- **Connaissance des exigences en matière d'accessibilité :** Les équipes de la Banque PC ne comprennent peut-être pas pleinement les principales considérations et principes en matière d'accessibilité les plus récents.

Actions:

- Nous examinerons et explorerons les possibilités d'améliorer les capacités en matière de réunions virtuelles afin de soutenir un environnement de travail hybride pour nos collègues, notamment en modifiant toutes les salles de réunion pour qu'elles soient compatibles avec Microsoft Teams.
- Nous continuerons d'explorer les occasions de tenir des séances de formation pour nos collègues sur la technologie et les capacités inclusives pour les collègues.
- Nous continuerons de collaborer avec les intervenants externes pour mener des vérifications de l'accessibilité au site Web afin d'assurer la conformité continue en matière d'accessibilité.
- Nous ferons appel à une organisation tierce qui soutient les personnes handicapées afin d'offrir une formation sur l'accessibilité.
- Nous passerons en revue les occasions d'intégration et de formation continue afin d'acquérir et de rafraîchir les connaissances en matière d'accessibilité à tous les niveaux de la Banque PC.

2.4 Communication (autre que les technologies de l'information et de la communication)

La Banque PC reconnaît que les gens partagent de l'information de différentes façons et qu'ils peuvent avoir besoin de méthodes de communication différentes.

Pour les collègues, les documents de politiques clés se trouvent sur notre intranet et sont disponibles dans d'autres formats grâce à un outil de lecture immersif qui offre la possibilité d'utiliser de grands caractères et un mode auditif. Nos réunions de tout le personnel (p. ex., assemblée générale) comprennent ou offrent aux collègues l'occasion de préciser toute demande ou considération en matière d'accessibilité.

Pour le public, l'accessibilité est intégrée à nos processus réguliers, y compris le contenu de nos sites Web. Toutes les communications marketing et externes sont examinées par le service juridique du marketing, ce qui comprend la prise en compte d'un langage clair. Pour les communications sur notre site Web et notre application mobile, nous travaillons aussi en étroite collaboration avec notre fournisseur tiers pour tester et examiner ces communications, y compris la langue, afin de confirmer que le contenu est compréhensible.

Nous reconnaissons qu'il y a toujours des occasions d'améliorer la communication et l'engagement avec les personnes handicapées. Nous avons repéré les obstacles suivants à la communication (autres que les technologies de l'information et de la communication) et les mesures à prendre pour surmonter ces obstacles.

Obstacles :

- **Communications internes :**
Le format et le type de communications internes peuvent ne pas être entièrement inclusifs des personnes handicapées.

Actions:

- Nous continuerons de nous assurer que l'inscription à toutes les réunions et à tous les événements du personnel organisés à l'échelle de l'organisation (p. ex., assemblée générale) comprendra une question de demande d'accessibilité afin que des mesures d'adaptation puissent être fournies sur demande.
- Nous continuerons de nous assurer que les documents de politiques clés sont disponibles dans d'autres formats grâce à l'outil de lecture immersif.
- Nous passerons en revue et mettrons à jour le matériel de formation et les lignes directrices, au besoin, pour tout élément de la norme sur la langue de style clair et simple lorsqu'elle sera publiée.

2.5 Approvisionnement

Nous avons déterminé les obstacles suivants à l'approvisionnement et les mesures à prendre pour surmonter ces obstacles.

Obstacles :

- **Considérations relatives à l'approvisionnement dans les contrats :**
Les modèles de contrat de la Banque PC ne sont pas actuellement dotés d'une clause d'accessibilité standard et, par conséquent, les critères et les caractéristiques d'accessibilité ne sont pas entièrement pris en compte pendant l'étape d'approvisionnement de la Banque PC.
- **Accessibilité dans les attestations des fournisseurs :** La conformité en matière d'accessibilité n'est pas toujours prise en compte pour nos fournisseurs tiers.

Actions:

- Nous explorerons la faisabilité d'inclure une clause d'accessibilité standard dans les contrats de la Banque PC.
- Nous passerons en revue et ajouterons des exigences, au besoin, pour l'accessibilité aux attestations mensuelles des fournisseurs avec des tiers comme nos représentants commerciaux tiers.

2.6 Conception et prestation de programmes et de services

La Banque PC travaille fort pour simplifier les services financiers et maximiser les bénéfices pour tous les Canadiens. L'accessibilité est un élément clé de notre pratique, de l'idéation des produits à l'exécution jusqu'au lancement. Nos représentants reçoivent une formation sur l'accessibilité et la sensibilité dans le cadre du processus d'intégration.

Nous offrons d'autres méthodes pour communiquer avec le centre d'appels pour les personnes handicapées, y compris le service ATS et le soutien aux relais. Les clients peuvent également utiliser d'autres formats de relevés de compte sur demande pour les comptes PC^{MD} Mastercard^{MD} et PC Argent^{MC}, notamment Braille (niveau 1), Braille (niveau 2), texte électronique, audio et gros caractères.

Nous avons repéré les obstacles suivants à la conception et à la prestation de programmes et de services, ainsi que les mesures à prendre pour surmonter ces obstacles.

Obstacles :

- **Accès aux services** : Les clients handicapés disposent d'options plus limitées pour accéder aux services et communiquer avec eux.
- **Communication aux clients handicapés** : Les collègues qui sont en contact avec le public peuvent ne pas savoir comment communiquer efficacement avec les clients handicapés.
- **Accommoder les clients ayant des handicaps invisibles** : Les clients ayant un handicap invisible peuvent faire face à d'autres obstacles.
- **Lacunes potentielles en matière de formation** : La formation actuelle des représentants commerciaux peut ne pas couvrir adéquatement toutes les considérations d'accessibilité.
- **Éléments d'affichage accessibles aux clients** : Tous les documents destinés aux clients ne sont pas fournis dans des formats accessibles.
- **Fonctions d'accessibilité utilisées pour les tablettes de la Banque PC** : Les fonctionnalités des tablettes de la Banque PC, utilisées par nos représentants commerciaux, peuvent ne pas être entièrement équipées pour répondre à toutes les exigences en matière d'accessibilité.

Actions:

- Nous examinerons et explorerons les possibilités d'élargir les options sur les formats accessibles offerts et les services d'accès.
- Nous passerons en revue et améliorerons la formation sur l'accessibilité pour les agents tiers et les représentants commerciaux.
- Nous passerons en revue et explorerons les occasions de fournir du matériel promotionnel aux clients dans des formats plus accessibles, sur demande.
- Nous passerons en revue la fonctionnalité de la tablette pour les formats accessibles et déterminerons les possibilités d'amélioration.
- Nous continuerons de travailler en étroite collaboration avec notre fournisseur tiers pour passer en revue les fonctionnalités de base nouvelles et existantes et les parcours des clients sur notre site Web et nos applications mobiles afin de nous assurer qu'aucun changement n'est nécessaire en matière de conformité de l'accessibilité. Si nous trouvons des problèmes, ils seront classés par ordre de priorité et traités dans le cadre de notre travail de développement.

2.7 Transport

La Banque PC n'offre actuellement aucun service de transport. Par conséquent, les normes de transport ne sont pas incluses dans la portée de ce plan.

3. Consultations

La Banque PC s'engage à écouter et à apprendre des personnes handicapées. Notre mandat d'inclusion signifie que nous amplifierons la voix des personnes handicapées.

Pour obtenir une perspective interne et externe, ce plan d'accessibilité a été élaboré en consultation avec :

- nos collègues, y compris ceux ayant un handicap et leurs alliés;
- nos partenaires externes, y compris notre groupe de ressources pour les employés, Capables à Loblaw, qui agissent comme une voix et un centre de soutien pour l'embauche de personnes handicapées, ainsi qu'une organisation tierce, Level Access, un important fournisseur de solutions d'accessibilité numérique.

Nous nous engageons à utiliser ces commentaires pour rendre notre organisation plus accessible à tous les niveaux.

3.1 Consultations internes

La Banque PC a envoyé un sondage anonyme aux collègues. Les collègues ont été encouragés à partager leurs expériences avec l'accessibilité et les obstacles au travail. Ce sondage demandait des commentaires et des suggestions pour améliorer l'accessibilité dans tout notre milieu de travail.

3.2 Consultations externes

La Banque PC a envoyé un sondage externe anonyme à nos partenaires externes Capables à Loblaw et Level Access qui a demandé des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité, en mettant l'accent sur les obstacles liés à une perspective virtuelle (y compris les médias sociaux, le clavardage en ligne, le site Web, le service à la clientèle, etc.).

De plus, la Banque PC a examiné notre plan d'accessibilité avec Level Access, dont les commentaires ont été utilisés pour préciser les obstacles et les plans d'action identifiés.

Conclusion

La Banque PC reconnaît qu'il y a des occasions d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation. Nos objectifs en matière d'accessibilité évoluent constamment et nous continuerons d'écouter les personnes handicapées afin de devenir plus accessibles. Ce plan d'accessibilité servira de guide pour tenir la Banque PC responsable de la gestion des obstacles actuels et futurs. Conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous mettrons ce plan à jour tous les trois ans et ferons un rapport sur nos progrès à l'avenir.

La Banque PC se réjouit de travailler à un avenir sans obstacle.