

Rapport de progression de l'accessibilité pour la Banque PC

1. Généralités	2
1.1 Description de la Banque PC	2
1.2 Déclaration d'engagement	2
1.3 Comment donner des commentaires	2
1.4 Formats alternatifs	3
1.5 Définitions	3
2. Les domaines décrits à la section 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité	4
2.1 Emploi	4
2.2 Environnement construit	5
2.3 Technologies de l'information et de la communication (TIC)	6
2.4 Communications (autres que les technologies de l'information et de la communication)	7
2.5 Approvisionnement	8
2.6 Conception et prestation de programmes et de services	9
2.7 Transport	10
3. Consultations	10
3.1 Consultations internes	11
3.2 Consultations externes	11
4. Commentaires reçus	11
Conclusion	12

1. Généralités

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 Loblaw's inc., 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. Ce rapport démontre les progrès que nous avons réalisés dans le cadre de notre plan d'accessibilité et continue de refléter les expériences vécues par les personnes ayant un handicap grâce aux commentaires que nous avons reçus et aux consultations que nous avons menées.

Ce plan décrit les progrès réalisés dans le cadre de notre engagement sur trois ans (2023 à 2025) en faveur de l'accessibilité à la Banque PC.

1.3 Comment donner des commentaires

La Banque PC continue d'accueillir favorablement les commentaires sur ce rapport de progression de l'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 VPP et DG, 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.

Tous les commentaires sur l'accessibilité seront pris 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 des commentaires, veuillez préciser qu'ils sont liés à l'accessibilité

- Option anonyme par l'intermédiaire de notre [ligne Action-Intégrité](#).
- Par téléphone ou par courriel à notre équipe des Ressources humaines.
- Courrier : Service des ressources humaines de la Banque PC, 600-500, boul. Lake Shore Ouest, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

Processus de rétroaction pour les membres du public (y compris les clients) : lorsque vous donnez des commentaires, veuillez préciser qu'ils sont liés 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. Lake Shore Ouest, Toronto (Ontario) M5V 2V9.

1.4 Formats alternatifs

Vous pouvez demander ce rapport de progression de l'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 ledit format en temps opportun :

- 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; et
- 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 rapport :

Accessibilité : La conception de produits, d'appareils, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de 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.

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.

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

En 2023, comme le prévoit le plan d'accessibilité, la Banque PC a repéré les obstacles dans six des domaines relevés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité considérés comme applicables à la Banque PC, et a déterminé les mesures à prendre pour surmonter chaque obstacle. Cette section fait le point sur l'état actuel de l'accessibilité à la Banque PC, y compris les progrès réalisés dans la mise en œuvre des actions identifiées dans le plan d'accessibilité, ainsi que les nouveaux obstacles identifiés et les mesures prises en réponse aux commentaires et aux consultations en cours. Les éléments en cours continueront d'être surveillés et seront inclus dans de futurs plans d'accessibilité jusqu'à ce qu'ils soient résolus.

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 et de technologie adaptative, ainsi que des solutions de rechange aux évaluations, par exemple plus de temps pour effectuer les évaluations ou la possibilité de faire un travail préparatoire.

La politique d'accessibilité de la Banque PC fournit aux collègues le soutien nécessaire 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 de chacun. La Banque PC fournit l'accès à une équipe de services médicaux composée de sept membres du personnel infirmier d'un bout à l'autre du Canada. L'équipe des services médicaux fournit de l'information et des ressources au sujet des maladies et accidents non liés au travail une sensibilisation à la santé mentale et le Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF). Les collègues peuvent accéder à des informations sur la procédure d'adaptation et sur notre politique d'accessibilité sur notre intranet.

Nouveaux obstacles identifiés au cours des années écoulées à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

Obstacle identifié :	Mesures prises :
Améliorer l'accès aux ressources liées aux demandes et aux préoccupations d'accessibilité de même que la distribution de ces ressources, et veiller à ce que tous les dirigeants reçoivent de l'information sur la façon de répondre à ces demandes.	Des ressources se trouvent dans une section de l'intranet de la Banque PC. De plus, le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (MNSEPH) favorise la conscientisation, la mobilisation et la participation des employés à des activités de sensibilisation à l'accessibilité dans tous les aspects de l'organisation. Dans ce contexte, nous avons notamment développé une trousse d'outils avec des conseils pour les rencontres quotidiennes, des activités et des renseignements pour aider les personnes handicapées.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

EN COURS



Nombre d'employés ayant un handicap

- Nous continuons de mettre l'accent sur l'inclusion des groupes sous-représentés, y compris les personnes handicapées, et de réfléchir à des façons d'établir des objectifs mesurables et significatifs. Pour ce faire, la Banque PC organise des campagnes de connaissance de soi pour recueillir des renseignements sur l'auto-identification dans Workday (notre plateforme de ressources humaines pour les collègues) et dans notre sondage sur l'engagement afin de comprendre la diversité de nos équipes. La Banque PC reconnaît que ce domaine nécessite encore des améliorations. Nous examinerons donc des données internes afin d'orienter nos stratégies de recrutement.



Mesures d'adaptation et page Carrières

- Dans la dernière année, la Banque PC a introduit une proposition de valeur liée à la culture et à l'inclusion : « Apportez votre différence, faites la différence ». Dans ce contexte, nous avons amélioré la page Carrières de Loblaw avec un partenaire numérique de recrutement qui répond aux questions, y compris à celles portant sur la culture, l'inclusion et les mesures d'adaptation. La Banque PC prévoit également apporter d'autres améliorations à la page Carrières d'ici la fin de 2025.

TERMINÉ



Connaissance de l'accessibilité et des handicaps

- Au printemps 2025, nous avons mis en place un programme amélioré d'embauche pour tous les gestionnaires responsables de l'embauche afin d'assurer une expérience uniforme en lien avec les demandes de mesures d'adaptation pendant le recrutement. Ce programme comprend notamment une trousse d'outils, des conseils et des plans d'action (avant et pendant l'embauche).

2.2 Environnement construit

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

- toilettes accessibles non genrées;
- cuisine avec éviers et micro-ondes à des hauteurs accessibles;
- options pour différents styles de travail, comme une pièce silencieuse et des bureaux réglables;
- installations inclusives, dont une salle de santé résistante au feu, une salle de réflexion, un centre de conditionnement physique et une salle d'allaitement;
- places de stationnement accessibles aux fauteuils roulants; et
- ascenseurs accessibles aux fauteuils roulants.

Pour le public, la Banque PC met à profit les magasins de détail Loblaw pour servir ses clients au moyen d'un canal de vente en personne. Nos pavillons ont été conçus de manière à inclure des éléments accessibles tels qu'un bureau fermé, une table et des chaises. De plus, la plupart de nos pavillons sont équipés de guichets automatiques bancaires (GAB) conformes aux pratiques du secteur en matière d'accessibilité des GAB :

- espace libre de six pieds permettant l'utilisation du GAB par une personne assise dans une aide à la mobilité telle qu'un fauteuil roulant ou un triporteur;
- synthèse vocale, synthèse texte-audio/prise casque active;
- grande visibilité de l'écran.

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

Nouveaux obstacles identifiés au cours des années écoulées à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

- Aucun nouvel obstacle lié à l'environnement construit n'a été identifié au cours de l'année écoulée à la suite de consultations ou de commentaires.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

TERMINÉ

✓ Améliorations des bureaux au siège social de la Banque PC

- Pour accommoder les collègues dans le cadre du retour au bureau, la Banque PC a poursuivi ses initiatives d'optimisation des bureaux du siège social de Lake Shore, notamment l'introduction de nouveaux types d'espaces, l'ajout de bureaux et l'amélioration de l'insonorisation.

✓ Conformité des GAB aux normes les plus récentes

- En collaboration avec notre fournisseur de GAB, nous avons évalué la conformité de nos GAB actuels aux normes d'accessibilité les plus récentes. Cette évaluation fera l'objet d'un examen interne. Les stratégies et les initiatives d'implantation de GAB qui ressortiront de cet examen seront prises en considération pour une inclusion dans des plans d'accessibilité.

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

Les technologies de l'information et de la communication sont les outils utilisés pour créer et communiquer de l'information.

Pour nos collègues, la Banque PC offre 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.

Nouveaux obstacles identifiés au cours des années écoulées à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

Obstacle identifié :

Les collègues qui se joignent à des réunions Microsoft Teams à partir de certaines salles de réunion du bureau peuvent éprouver des difficultés techniques.

Mesure prise :

La Banque PC collabore avec les intervenants des installations et l'équipe de l'immobilier de l'entreprise pour comprendre les futures améliorations et normalisations visant à atténuer et à éliminer les obstacles liés à l'équipement et à la technologie.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

TERMINÉ

✓ Fonctionnalités d'accessibilité pour les collègues

- Les salles de réunion ont été adaptées pour être compatibles avec Microsoft Teams afin de soutenir les collègues au bureau et ceux en télétravail. La Banque PC continue de collaborer avec les intervenants des installations afin de rester informée sur les futures améliorations et normalisations technologiques.
- Tout au long de l'année 2024, le groupe de ressources CAPABLES à Loblaw a collaboré avec nos groupes de ressources Formation et développement et Santé et bien-être pour sensibiliser les gens et reconnaître diverses journées importantes tout au long de l'année. Parmi les activités organisées, mentionnons des publications sur Viva Engage (plateforme interne de médias sociaux de la Banque PC), des dîners-conférences et des présentations de conférenciers invités. Parmi ces journées importantes :
 - la Semaine nationale de l'accessibilité, avec un dîner-conférence réunissant plus de 60 participants et mettant en valeur les fonctions d'accessibilité de notre appli numérique PC Finance^{MD};
 - la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité, pour mieux faire connaître notre engagement continu envers un accès équitable pour toutes les personnes qui utilisent des ressources technologiques;
 - le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (MNSEPH), sous le thème « Un monde de possibilités »;
 - la Semaine de la neurodiversité, avec un webinaire sur la neurodiversité au travail.

✓ Connaissance des exigences en matière d'accessibilité

- Afin d'assurer la conformité continue en matière d'accessibilité, notre équipe des plateformes pour les clients continue d'effectuer régulièrement des vérifications d'accessibilité en faisant appel à l'outil Google Lighthouse et à notre fournisseur tiers d'accessibilité. Les résultats de ces vérifications ont été documentés, et les résultats thématiques sont en cours d'examen. Les principes d'accessibilité seront également pris en compte dans l'initiative de changement d'image du site Web de la Banque PC, qui devrait être achevée d'ici la fin de 2025. Pour les futurs plans d'accessibilité, l'équipe évalue la possibilité d'effectuer régulièrement des analyses d'accessibilité automatisées.

2.4 Communications (autres 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 l'accès à de grands caractères et des modes 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 appli mobile, nous travaillons 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.

Nouveaux obstacles identifiés au cours de l'année écoulée à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

- Aucun nouvel obstacle lié aux communications (autres que les technologies de l'information et de la communication) n'a été identifié au cours de l'année écoulée à la suite de consultations ou de commentaires.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

EN COURS



Communications externes

- À la suite d'un examen de notre stratégie de médias sociaux, notre équipe utilise, dans la mesure du possible, des textes de remplacement pour les publications sur les médias sociaux Facebook et Instagram.
- Notre équipe des plateformes pour les clients évalue actuellement l'accessibilité de notre application mobile pour iOS (voir la section 2.6 Conception et prestation de programmes et de services) : tests d'utilisateurs en temps réel, évaluation des communications et de la clarté du langage utilisé.
- Nous continuons d'évaluer la clarté du langage utilisé dans toutes nos communications publiques. La version préliminaire de la norme sur le langage clair a été transmise à notre équipe du marketing juridique. La formation et les lignes directrices liées à cette norme seront mises à jour une fois la version finale publiée, en 2026.

TERMINÉ



Communications internes

- Les réunions de l'ensemble du personnel au niveau de l'entreprise Loblaw continuent de proposer des interprètes en langue des signes américaine et des sous-titres.
- Les assemblées générales au niveau de la Banque PC continuent d'inclure un questionnaire préalable sur les accommodements en matière d'accessibilité dont les collègues ont besoin en fonction des besoins. Toutes les vidéos présentées sont sous-titrées pour les personnes malentendantes.
- Notre intranet continue d'offrir une capacité de lecture immersive, qui permet d'accéder à des formats de remplacement pour les documents de politique et les annonces.

2.5 Approvisionnement

Nouveaux obstacles identifiés au cours de l'année écoulée à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

- Aucun nouvel obstacle lié à l'approvisionnement n'a été identifié au cours de l'année écoulée à la suite de consultations ou de commentaires.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

EN COURS



Considérations relatives à l'approvisionnement dans les contrats – en cours :

- Notre équipe des Services juridiques continue d'examiner des exemples de clauses d'accessibilité. Prochaines étapes : l'équipe des Services juridiques conçoit un plan d'action approprié pour mettre à jour le processus de réception des contrats afin d'intégrer, s'il y a lieu, des clauses d'accessibilité dans les contrats de la Banque PC.

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 demander d'autres formats de relevés de compte pour les comptes Mastercard^{MD} PC^{MD} et PC Argent^{MC}, notamment une version en braille (niveau 1 ou niveau 2), en texte électronique, en son ou en gros caractères.

Nouveaux obstacles identifiés ou mis à jour au cours de l'année écoulée à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

Obstacle identifié :	Mesure prise :
Des préoccupations d'accessibilité ont été soulevées en lien avec la visibilité du numéro de carte et du numéro de téléphone sur nos cartes PC Finance ^{MD} physiques.	D'autres façons d'obtenir le numéro de carte et le numéro de téléphone sont proposées sur notre site Web et dans notre portail, ces derniers permettant l'utilisation d'outils d'accessibilité comme des lecteurs d'écran. Les commentaires sur les améliorations à apporter à nos cartes PC Finance ^{MD} physiques ont aussi été transmis à l'équipe du marketing.
Le rapport de progression de 2024 indique qu'avec la version actuelle du système intégré de réponse vocale interactive (système RVI), les clients handicapés peuvent manquer de temps pour entrer leur numéro de carte de crédit pendant le processus.	Nous avons éliminé cet obstacle en augmentant le délai d'attente en cas d'échec de la saisie afin de laisser plus de temps aux clients pour entrer leur numéro de carte de crédit.
Difficulté à naviguer dans les appels, en particulier avec le système RVI. Par exemple, difficulté à naviguer avec les boutons ou à joindre un représentant humain.	Les clients peuvent maintenant parler au système RVI afin d'acheminer leur appel aux fonctionnalités libre-service du système RVI ou encore à un agent humain pour obtenir de l'aide. Cette fonction élimine le besoin de naviguer dans le système RVI avec les touches du téléphone.
Des préoccupations d'accessibilité ont été soulevées en lien avec la navigation dans le portail en ligne, notamment pour la transmission des avis de voyage.	L'équipe des plateformes pour les clients examinera le processus d'avis de voyage pour déterminer s'il est possible d'y naviguer facilement à l'aide d'outils d'accessibilité.

Progrès réalisés au cours de l'année écoulée en ce qui concerne les actions décrites dans le plan d'accessibilité de la Banque PC :

EN COURS

Accessibilité des services

- Pour nos ambassadeurs en personne, notre équipe continue d'évaluer les fonctionnalités des tablettes afin d'y apporter des améliorations en intégrant des formats et des outils d'accessibilité, comme la possibilité d'agrandir le texte. Les équipes Habilitation des ventes et Formation et développement explorent la possibilité de mener un projet pilote pour tester ces fonctionnalités sur le terrain en 2025.
- La Banque PC a engagé un fournisseur tiers pour qu'il évalue manuellement l'application mobile iOS. L'équipe des plateformes pour les clients examinera les résultats de cette évaluation et agira en conséquence. L'équipe prévoit également créer un répertoire de rapports d'évaluation de l'accessibilité pour faciliter l'accès à ces rapports et leur communication à l'ensemble de l'équipe.

Accessibilité des documents destinés aux clients

- La Banque PC continue d'examiner des formats et des outils d'accessibilité pour les documents destinés aux clients, comme la possibilité d'agrandir le texte. De nouvelles options novatrices pour améliorer l'accessibilité seront testées auprès de petits groupes avant d'être déployées plus largement.
- Nous continuons à offrir gratuitement des technologies d'assistance pour garantir que notre site Web est accessible et fonctionnel pour tous nos clients, grâce à un partenariat avec Level Access. Cette application propose des outils tels que la souris mains libres, les commandes vocales, l'assistance visuelle au clic, le clavier à l'écran et la synthèse vocale.

TERMINÉ

Accessibilité des services

- Des améliorations ont été apportées aux applis mobiles (iOS et Android) pour augmenter la taille des polices et des boutons (terminé au premier trimestre de 2025).
- Notre nouvelle fonctionnalité d'épargne comprend des options bancaires accessibles permettant aux clients de consulter leur solde et leurs intérêts.

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 les personnes handicapées pour apprendre d'elles. Notre mandat d'inclusion signifie que nous amplifierons la voix des personnes handicapées.

Pour continuer à obtenir une perspective interne et externe, ce rapport de progression de l'accessibilité a été élaboré en consultation avec :

- nos collègues, y compris ceux ayant un handicap et leurs alliés; et
- 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.

Les communications internes ont permis d'identifier un nouvel obstacle lié aux technologies de l'information et de la communication (TIC), soit les difficultés techniques éprouvées par des collègues qui se joignent à des réunions Microsoft Teams à partir de certaines salles de réunion du bureau. Cet obstacle et les mesures prises en conséquence sont décrits dans la section 2.3 *Technologies de l'information et de la communication (TIC)*.

3.2 Consultations externes

La Banque PC a envoyé un sondage externe anonyme à notre partenaire externe CAPABLES à Loblaw 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.).

La Banque PC a également consulté Level Access, dont les commentaires ont été utilisés pour comprendre les pratiques du secteur en matière d'accessibilité, comprendre les obstacles et affiner nos plans d'action.

Les consultations externes ont permis d'identifier deux nouveaux obstacles : le manque de sensibilisation et de ressources sur le soutien et les mesures d'adaptation en lien avec l'accessibilité, et les difficultés à lire le numéro de téléphone sur la carte physique et à accéder au système RVI. Ces obstacles et les mesures prises sont décrits dans les sous-sections respectives de la section 2 ci-dessus.

4. Commentaires reçus

En 2023, la Banque PC a mis en place des mécanismes formels de rétroaction pour recueillir des commentaires sur son plan d'accessibilité ou sur les obstacles rencontrés en matière d'accessibilité à la Banque PC (voir la section 1.3 pour plus de détails).

À ce jour, la Banque PC n'a reçu aucun commentaire de la part de ses collègues par le mécanisme officiel de rétroaction, mais elle a reçu des commentaires dans le cadre de ses activités de consultation (voir la section 3.1 ci-dessus pour les consultations internes). Nous continuerons à surveiller les canaux de rétroaction et à examiner tout commentaire reçu sur l'accessibilité.

Tout au long de l'année, la Banque PC a reçu des commentaires sur l'accessibilité. Ces commentaires ont permis d'identifier trois nouveaux obstacles, à savoir :

- difficultés pour les personnes malvoyantes à lire le numéro de carte ou le numéro de téléphone sur les cartes PC Finance^{MD} physiques parce que les caractères sont trop petits et ne sont pas en relief;
- difficultés avec le système RVI, notamment avec la navigation des boutons;
- difficultés avec le portail en ligne, notamment avec la transmission d'un avis de voyage.

Ces obstacles ont été pris en compte dans notre rapport de progression et inclus dans la section 2.6 Conception et prestation de programmes et de services.

Conclusion

La Banque PC reconnaît qu'il existe toujours des possibilités d'améliorer l'accessibilité dans l'ensemble de son organisation. Nos objectifs en matière d'accessibilité évoluent constamment et nous continuerons d'écouter les personnes handicapées afin de devenir plus accessibles. Ce rapport de progression de l'accessibilité continue à guider et à responsabiliser la Banque PC dans la mise en œuvre d'actions visant à éliminer les obstacles actuels et futurs. Conformément aux exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité, nous mettrons à jour notre plan d'accessibilité tous les trois ans, la prochaine mise à jour étant publiée en 2026.

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