



Plan d'accessibilité de Citi Canada 2023

Général

Pour toute question sur l'une de nos initiatives d'accessibilité, pour fournir des commentaires, demander une copie du plan d'accessibilité ou la description de notre processus de rétroaction dans un format accessible, veuillez contacter :

Adrian Haviland
Chef, Risque et contrôle, Canada
Adresse postale : Suite 1900, 123 Front Street West, Toronto, ON M5J 2M3
Téléphone : +1 416 947-5757
Courriel : adrian.haviland@citi.com

Ce document est disponible dans des formats accessibles, sur demande.

Les formats accessibles disponibles comprennent les imprimés, les gros caractères, le braille, le format audio et un format électronique compatible avec la technologie adaptée visant à aider les personnes handicapées.

Énoncé sur l'accessibilité

Citibanque Canada, Citibank, N.A., succursale canadienne, Cartes Citi Canada Inc. et Citi Canada Technology Services ULC (collectivement, « Citi Canada ») s'engagent à fournir le meilleur service possible à tous nos clients, y compris les personnes handicapées. Citi Canada s'engage également à fournir un milieu de travail inclusif à ses employés. Pour nous, cela signifie s'assurer que les clients et les employés handicapés sont respectés pour ce qu'ils sont, que les employés peuvent atteindre leur plein potentiel et que les clients peuvent accéder à nos produits et services d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance.

Citi Canada s'engage à se conformer aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA ») et à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun, grâce à la mise en œuvre des exigences de la LCA et de ses règlements applicables. Citi Canada croit en l'intégration et aux opportunités équitables dans un environnement diversifié et inclusif, et s'engage à identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et à répondre aux exigences d'accessibilité.

Pendant que les règlements de la LCA sont en cours d'élaboration, Citi Canada a élaboré le présent Plan pluriannuel sur l'accessibilité (le « plan sur l'accessibilité ») qui est conforme aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et ses règlements. Ce plan sur l'accessibilité décrit les mesures que Citi Canada a prises et prévoit de prendre pour identifier, prévenir et supprimer les obstacles à l'accessibilité ainsi qu'améliorer les opportunités pour les personnes handicapées.

Consultations

Un sondage sur la diversité et l'inclusion a été distribué à tous les employés de Citi Canada en mars 2023 et comprend des questions sur l'accessibilité en milieu de travail. La rétroaction reçue est en cours d'examen et les résultats seront fournis à la fin de 2023 au comité de diversité, d'équité et d'inclusion aux fins d'examen et de consultation.

Ce que Citi Canada compte faire pour améliorer l'accessibilité :

- Citi Canada effectuera un examen de la rétroaction reçue dans le cadre du sondage sur la diversité et l'inclusion d'ici la fin de 2023 en vue d'identifier les obstacles à l'accessibilité et de créer un ou plusieurs plans d'action, le cas échéant, afin d'éliminer ces obstacles.
- Citi Canada sollicitera une consultation externe pour obtenir une rétroaction sur l'accessibilité.
- Citi Canada continuera de solliciter la rétroaction des employés par l'intermédiaire du comité de diversité, d'équité et d'inclusion sur les programmes en milieu de travail actuellement en place.
- Si Citi Canada reçoit des commentaires identifiant d'autres obstacles à l'accessibilité qui ont une incidence sur les emplacements où se trouvent nos bureaux, Citi Canada travaillera avec nos équipes de gestion immobilière pour déterminer la meilleure façon pour Citi d'apporter des changements afin d'éliminer les obstacles.
- Si Citi Canada identifie des obstacles potentiels à l'accessibilité aux services fournis par les fournisseurs, Citi Canada examinera ces obstacles et en discutera avec les fournisseurs pour déterminer quelles mesures, le cas échéant, peuvent être prises afin d'éliminer ces obstacles.

Ce que fait Citi Canada pour respecter les normes d'accessibilité en vigueur :

Emploi

Citi bâtit une banque diversifiée, équitable et inclusive d'une culture équitable et inclusive où les employés atteignent fièrement leur plein potentiel. Nous reconnaissons que les individus uniques, les équipes collaboratives et les leaders inclusifs ont un impact considérable et sont les moteurs de nouvelles idées. Nous affirmons notre volonté d'accueillir la richesse de nos diverses équipes, idées et possibilités afin de stimuler notre croissance et notre progrès.

Nous intégrons la diversité dans l'ensemble de notre entreprise. Le respect des normes les plus élevées signifie donner le ton depuis le sommet. Les hauts dirigeants sont responsables d'inspirer une culture équitable et inclusive. Pour maintenir la diversité au centre de notre processus décisionnel, chaque réseau d'inclusion est codirigé par un membre de l'équipe de direction.

Citi Canada s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

Citi Canada accommode les personnes handicapées pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection et, en consultation avec les candidats, fournit des mesures raisonnables d'adaptation sur demande. Plus précisément, Citi Canada :

- Informe les candidats de la disponibilité des mesures d'adaptation raisonnables pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection; et
- Informe les candidats retenus de ses politiques de soutien aux employés handicapés dès que possible après leur embauche via notre Guide de l'employé du Canada.

Citi Canada s'engage à ce que des mesures d'adaptation raisonnables soient mises à la disposition des employés handicapés tout au long de la relation d'emploi. Plus précisément, Citi Canada :

- a mis en place un processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels et de politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap;
- dispose d'un processus documenté intitulé « Retour au travail et élaboration de plans d'adaptation individuels » qui décrit la procédure de demande d'adaptation ainsi que les responsabilités de chaque partie (employé, gestionnaire et partenaire d'avantages sociaux tiers);
- s'associe à un tiers fournisseur d'avantages sociaux pour offrir un programme de gestion de l'invalidité proactif et hautement communicatif qui facilite les plans de retour au travail individualisés.
- veille à ce que les demandes de plans d'adaptation individuels soient révisées par notre fournisseur d'avantages sociaux dans le cadre d'une collaboration qui inclut l'employé, le gestionnaire et les professionnels de la santé. Citi Canada s'engage à veiller à ce que de tels aménagements soient mis à disposition jusqu'à ce qu'il y ait une contrainte excessive.
- examine nos politiques et nos plans d'adaptation et de retour au travail pour garantir la conformité à toutes les lois applicables.

Nous prenons les mesures suivantes pour nous assurer que les besoins d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte lorsque Citi Canada utilise des processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de redéploiement :

- Citi Canada examine régulièrement ses systèmes, politiques et pratiques d'emploi dans le but d'identifier et d'éliminer, dans la mesure du possible, les obstacles à l'emploi, à la promotion ou à la formation.
- Lorsque des obstacles à l'emploi sont identifiés, Citi Canada prend des mesures correctives pour assurer une adaptation raisonnable aux besoins des employés, jusqu'à ce qu'il y ait une contrainte excessive.

Citi Canada a pris les mesures suivantes pour prévenir et supprimer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés :

- Cependant, Citi Canada définit l'accommodement comme ne le limitant pas à l'élimination des barrières physiques ou à la fourniture d'appareils techniques, ni aux changements apportés aux politiques et procédures et aux changements d'horaire de travail. Lorsque des obstacles à l'emploi sont identifiés, Citi Canada prend des mesures correctives pour assurer une adaptation raisonnable aux besoins des employés, jusqu'à ce qu'il y ait une contrainte excessive.
- Un employé individuel peut en tout temps demander des mesures d'adaptation pour des raisons identifiées dans la législation applicable en matière de droits de la personne et d'équité en matière d'emploi. Citi Canada s'engage à veiller à ce que de tels aménagements soient mis à disposition jusqu'à ce qu'il y ait une contrainte excessive.

L'environnement bâti

Citi Canada s'assure que les espaces publics sont accessibles lors de la construction ou de modifications majeures de ses espaces publics. Les espaces publics comprennent ce qui suit :

- Les éléments liés au service tels que les comptoirs de service, les toilettes et les aires de réception.

Tous les bureaux de Citi Canada à Toronto, Mississauga, Calgary, Montréal et Vancouver comprennent des mesures d'accessibilité pour les personnes handicapées qui visitent ces bureaux. Les employés qui accueillent les invités à la réception principale de nos bureaux aident au besoin pour accueillir les visiteurs handicapés.

Citi Canada a mis en place la procédure suivante lorsque des interruptions de service sont identifiées concernant les parties accessibles de ses espaces publics :

- Citi Canada est informée par la gestion immobilière (le cas échéant) chaque fois qu'il y a une interruption de l'accès/d'autres services dans le ou les bâtiments où le public a accès à ses bureaux. Citi Canada fournit des arrangements temporaires, au besoin, pour permettre l'accès du public à nos bureaux d'affaires pendant les périodes où l'accessibilité est touchée.

En cas d'interruption de service, nous informons le public de l'interruption de service et des alternatives disponibles.

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

Des informations sur la disponibilité des formats accessibles et des supports de communication sont affichées sur la page Accessibilité due www.citigroup.com/canada/fr/ site Internet.

Citi Canada offre des options d'accessibilité pour les réunions Zoom en ligne qui permettent des sous-titres et des tailles de police ajustables.

Sites Web accessibles

Le site Web www.citigroup.com/canada/fr/ et son contenu sont conformes aux exigences des directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.

Communication, autre que TIC

Citi Canada s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées et examinerons leurs besoins spécifiques en matière d'information et de communication.

Citi Canada veille à ce que toutes les informations accessibles au public, y compris notre processus de rétroaction, soient rendues accessibles dans des formats accessibles, sur demande. Les formats accessibles disponibles comprennent les imprimés, les gros caractères, le braille, le format audio et un format électronique compatible avec la technologie adaptée visant à aider les personnes handicapées.

Citi Canada envisage également d'autres options d'accessibilité pour le personnel dans les réunions internes et les assemblées publiques dans les cas où les participants font part de leurs besoins en matière d'accessibilité.

Informations d'urgence accessibles

Citi Canada s'engage à fournir à ses clients des informations d'urgence accessibles au public de manière accessible, sur demande. Nous fournissons également aux employés handicapés des informations personnalisées sur les interventions d'urgence, le cas échéant.

L'acquisition de biens, de services et d'installations

Citi Canada s'efforce en tout temps de fournir des produits et services d'une manière qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes ayant des problèmes d'accessibilité.

L'équipe d'approvisionnement de Citi Canada travaille avec divers services à l'interne pour tenir compte des besoins en matière d'accessibilité lors de l'achat de biens et de services ou d'installations pour Citi Canada. Les exemples comprennent :

- Service immobilier Citi : lors de l'exécution de travaux dans l'un de nos bureaux au Canada et l'achat de mobilier; et
- Informatique et technologie : évaluer les capacités d'accessibilité lors de l'examen de solutions techniques.

Ces services apportent les exigences à l'équipe d'approvisionnement qui travaille pour soutenir le besoin d'approvisionnement déterminé.

Citi Canada invite les clients handicapés à utiliser des appareils fonctionnels personnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos produits, services ou installations. De plus, Citi Canada encourage les clients à utiliser toute autre mesure d'assistance que Citi peut offrir pour répondre aux besoins de ses clients.

Citi Canada autorise l'utilisation d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance et de tiers dans les zones de ses locaux qui sont ouvertes au public, comme suit :

- une personne handicapée qui est cliente, ou
- un membre du public sollicitant des services, dans les parties de ses locaux qui sont ouvertes au public ou à des tiers.

Citi Canada permet à ses clients et à d'autres membres du public handicapés d'être accompagnés d'une personne de soutien lors d'une réunion avec le personnel de Citi Canada s'ils le souhaitent.

La conception et la prestation des programmes et des services

Employés

Citi Canada s'efforce de favoriser un environnement de communication transparent et utile. Nous encourageons l'ensemble du personnel à faire part de ses préoccupations concernant les obstacles à l'accessibilité afin de permettre à Citi Canada d'évaluer et de prendre des mesures pour supprimer et prévenir les obstacles sur notre lieu de travail.

Service Clients

Politique d'accessibilité du service à la clientèle de Citi Canada : Fournir des biens et des services aux personnes handicapées disponible sur la page Accessibilité du www.citigroup.com/canada/fr décrit notre engagement à fournir un service client accessible. Il est disponible en d'autres formats, sur demande.

Processus de rétroaction

Nous recherchons constamment des moyens de nous améliorer. Nous accueillons tous les commentaires, y compris les commentaires fournis de manière anonyme, concernant la manière dont nous mettons en œuvre notre plan d'accessibilité ou concernant les obstacles rencontrés par nos employés ou d'autres personnes qui traitent avec Citi Canada.

Les commentaires reçus des clients ou des employés seront examinés et, le cas échéant, partagés avec le comité DE&I, afin de déterminer s'il existe des mesures que Citi peut prendre pour améliorer l'accessibilité.

Pour faire part de vos commentaires, veuillez consulter la section Généralités sur la première page de ce plan d'accessibilité pour savoir comment transmettre vos commentaires et suggestions.

Nous accuserons réception de vos commentaires, à moins que les commentaires ne soient reçus de manière anonyme, de la même manière qu'ils sont reçus.

Les demandes d'une copie de notre processus de rétroaction dans un format accessible seront fournies dès que possible mais, au plus tard, 45 jours après le jour où la demande est reçue pour les formats braille ou audio ou 15 jours après le jour où la demande est reçue pour d'autres formats.

Entraînement

Citi Canada s'engage à fournir une formation aux employés, aux bénévoles et aux autres membres du personnel (« personnel ») sur les exigences des lois sur l'accessibilité et les droits de la personne de l'Ontario et du Canada, telles qu'elles s'appliquent aux personnes handicapées. Conformément à cet engagement, le programme de formation de Citi Canada comprend :

- formation en ligne obligatoire sur l'accessibilité pour les nouveaux employés; et
- formation annuelle obligatoire en ligne sur l'accessibilité de l'apprentissage en ligne pour le personnel existant.
- Les sujets incluent ce qui suit :
 - un examen des objectifs des exigences d'accessibilité de l'Ontario et du Canada, qui comprenaient la *LAPHO* et les *normes d'accessibilité intégrées* spécifiques aux normes d'information et de communication, d'emploi et de service à la clientèle ainsi que les règlements de la *LCA* et du *Règlement Canada sur l'accessibilité*;
 - comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
 - comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien;
 - comment utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur place ou fournis par l'entreprise qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées;
 - que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à un bien ou à un service particulier offert par Citi Canada; et
 - les processus que Citi Canada doit suivre pour créer, fournir et recevoir des informations et des communications d'une manière accessible aux personnes handicapées.

Kiosques

Citi Canada n'utilise pas de kiosques libre-service dans la prestation de ses services aux clients. Cependant, dans le cas où Citi Canada chercherait à introduire des kiosques libre-service dans ses futurs plans d'affaires, Citi Canada tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'approvisionnement ou de l'acquisition de kiosques libre-service.

Processus de vérification

Au cours des prochaines années, nous continuerons de respecter les exigences législatives et réglementaires, notamment en mettant à jour ce plan d'accessibilité au besoin et en soumettant des rapports de conformité aux organismes de réglementation appropriés, au besoin.

GLOSSAIRE

L'**accessibilité** signifie donner aux personnes de toutes capacités la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne.

Les formats accessibles peuvent inclure, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Un appareil fonctionnel est toute pièce d'équipement qu'une personne handicapée utilise pour l'aider dans sa vie quotidienne (par exemple, un fauteuil roulant, un lecteur d'écran, un appareil d'écoute, une canne).

Obstacle signifie tout – y compris tout élément physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est basé sur l'information ou les communications ou tout ce qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – ce qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

Les supports de communication peuvent inclure, mais sans s'y limiter, le sous-titrage, les supports de communication alternatifs et améliorés, le langage clair, la langue des signes et d'autres supports qui facilitent des communications efficaces.

Handicap ou **Handicaps** désigne toute déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle – ou une limitation fonctionnelle – qu'elle soit de nature permanente, temporaire ou épisodique, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, entrave la pleine et égale participation d'une personne à la société.

Un animal d'assistance est un animal utilisé par une personne handicapée pour des raisons liées à son handicap.

Personne de soutien signifie, par rapport à une personne handicapée, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider à la communication, à la mobilité, aux soins personnels ou aux besoins médicaux ou à l'accès à des biens ou des services.