

Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité de Citi Canada 2025

Général

Pour obtenir une copie du Plan d'accessibilité de Citi Canada, du rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité de Citi Canada ou du processus de rétroaction dans un format de rechange, veuillez communiquer avec la personne-ressource ci-dessous. Pour toute question sur nos initiatives en matière d'accessibilité ou pour fournir de la rétroaction sur les obstacles rencontrés lors de vos interactions avec Citi Canada ou sur la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

Adrian Haviland

Bureau national de Citi Canada

Adresse postal : Suite 1900, 123 Front Street West, Toronto, ON, M5J 2M3

Téléphone : +1 416 947-5757

Courriel : adrian.haviland@citi.com

Des formats accessibles de ce document sont offerts sans frais, sur demande.

Les formats accessibles disponibles comprennent l'imprimé, les gros caractères, le braille, le format audio et un format électronique compatible avec la technologie d'assistance conçue pour aider les personnes en situation de handicap.

Citibank Canada et Citibank, N.A., succursale canadienne (collectivement « Citi Canada ») ont des bureaux à Toronto, Mississauga, Calgary, Montréal et Vancouver. Citi Canada n'offre pas de services bancaires de détail aux particuliers. Citi Canada fournit des produits et services à des clients institutionnels et à valeur nette élevée par l'entremise de quatre secteurs d'activité clés :

- **Citi Banking** y compris les services bancaires aux entreprises et les services bancaires commerciaux
- **Citi Markets** y compris les produits de revenu fixe et les produits d'actions
- **Citi Services** y compris les solutions de trésorerie et de commerce, ainsi que les services de titres
- **Citi Wealth** y compris Citi Private Bank

Citi Canada s'engage à se conformer aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (« LCA ») et du *Règlement canadien sur l'accessibilité*. Citi Canada a élaboré le présent Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité afin de fournir à ses clients et à ses employés une mise à jour sur les progrès réalisés pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et améliorer les possibilités offertes aux personnes en situation de handicap, depuis la publication de son Plan d'accessibilité en juin 2024.

DOMAINES VISÉS À L'ARTICLE 5 DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Emploi

Citi Canada a officiellement lancé le **Réseau de Citi Canada pour les personnes en situation de handicap ou neurodivergentes** (« le Réseau ») en mai 2024. La mission du Réseau est de promouvoir une culture inclusive pour les personnes en situation de handicap et les personnes neurodivergentes, en sensibilisant le personnel, en améliorant les mesures d'adaptation et l'accessibilité, en favorisant le développement des talents et en favorisant l'engagement des employés et des clients.

Les membres du Citi Global Disability Network et le Neurodiversity Forum ont lancé le **Programme de mentorat des alliés des personnes en situation de handicap et des personnes neurodivergentes de Citi**. Ce programme vise à promouvoir la sensibilisation et à favoriser l'inclusion en informant les hauts dirigeants sur les expériences vécues par les personnes en situation de handicap et les collègues neurodivergents, tout en offrant des opportunités de réseautage et de développement de carrière au sein de Citi.

Citi a publié le **Citi Accessibility Guide** (Guide d'accessibilité de Citi), qui contient des conseils et des pratiques exemplaires pour la création de contenu accessible à l'interne.

De plus, Citi Canada a publié la dernière version du **Guide de l'employé** en août 2024, qui comprend des sections sur les **Mesures d'adaptation** et sur l'**accessibilité**.

Dans la section **Mesures d'adaptation** du guide, Citi Canada assure à ses employés qu'elle examine continuellement ses systèmes d'emploi, ses politiques et ses pratiques afin d'identifier et d'éliminer, dans la mesure du possible, les obstacles liés à l'emploi, à la promotion ou à la formation pour les membres des groupes désignés et les personnes protégées en vertu des lois applicables en matière de droits de la personne et d'équité en matière d'emploi. Lorsque des obstacles à l'emploi sont identifiés, Citi Canada prendra les mesures correctives nécessaires pour assurer des mesures d'adaptation raisonnables aux besoins des employés, jusqu'au point de contrainte excessive.

Tout employé peut demander des mesures d'adaptation à tout moment pour des raisons prévues dans les lois applicables en matière de droits de la personne et d'équité en matière d'emploi. Des exemples de mesures d'adaptation raisonnables peuvent inclure, sans s'y limiter, l'élimination d'obstacles physiques, la fourniture de dispositifs techniques, des modifications aux politiques et procédures, ainsi que des ajustements aux horaires ou aux lieux de travail, jusqu'au point de contrainte excessive.

Dans la section **Accessibilité**, Citi Canada assure à ses employés qu'elle (a) répondra aux demandes de mesures d'adaptation raisonnables liées à un handicap et qu'elle élaborera des plans d'adaptation individualisés; et (b) qu'elle facilitera le retour au travail des employés après une absence liée à un handicap. Toutes les demandes de mesures d'adaptation ou de retour au travail raisonnables seront traitées dans les meilleurs délais selon les circonstances individuelles. Aucun employé ne sera pénalisé pour avoir fait une demande de mesure d'adaptation ou demandé à retourner au travail à la suite d'un congé lié à un handicap.

Les politiques et les programmes de Citi Canada visent à assurer l'égalité en milieu de travail, afin qu'aucune personne ne soit privée, de manière injustifiée, de possibilités d'emploi ou d'avantages.

L'environnement bâti

Les bureaux de Citi Canada à Calgary ont déménagé dans de nouveaux locaux en avril 2025, lesquels sont conformes aux normes d'accessibilité en vigueur.

Citi Canada analysera les résultats du **Sondage de consultation sur l'accessibilité 2025** (voir la section « Consultations » ci-dessous) afin de déterminer si des ajustements doivent être apportés à l'environnement de travail.

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

Le Réseau de Citi Canada pour les personnes en situation de handicap ou neurodivergentes a organisé une séance en novembre 2024 portant sur le programme de technologies d'assistance et d'accessibilité au bureau de Citi. Ce programme offre des outils et des services destinés aux employés en situation de handicap.

Logiciels d'assistance :

- ClaroRead
- Dragon Naturally Speaking
- Fusion
- SonicCloud
- Zoom
- Fonctionnalités d'accessibilité de Windows
- Fonctionnalités d'accessibilité de Microsoft Office

Matériel d'assistance :

- Afficheur braille
- Téléphone CapTel
- Loupe de bureau
- Casques d'écoute

Citi Canada s'engage à fournir des technologies de l'information et de la communication dans des formats accessibles.

Communication (autre que les TIC), Approvisionnement en biens, services et installations, et Conception et prestation des programmes et services

Citi Canada n'a reçu aucune rétroaction ni relevé d'obstacles nécessitant des mesures dans l'un ou l'autre de ces trois domaines. Si Citi Canada reçoit des commentaires signalant des obstacles, Citi Canada examinera ces commentaires afin de déterminer les mesures, le cas échéant, qui pourraient être prises pour éliminer ces obstacles.

CONSULTATIONS

Dans le cadre de son engagement envers un personnel inclusif et diversifié, Citi Canada a invité les employés à participer au **Sondage de consultation sur l'accessibilité 2025** réalisé en avril, lequel était accessible à l'ensemble des employés, y compris ceux en situation de handicap. Les résultats de l'enquête servent à identifier les obstacles potentiels à la pleine inclusion de tous les employés de Citi Canada dans un large éventail de groupes démographiques divers. Le sondage comprenait les questions suivantes concernant l'accessibilité :

- Le fait de m'identifier comme personne en situation de handicap n'aura pas d'incidence négative sur mon emploi chez Citi.
- Les lieux de travail de Citi Canada sont accessibles aux personnes en situation de handicap.
- Tous les espaces de travail nécessaires dans les bureaux de Citi Canada sont accessibles pour moi selon mon niveau actuel de mobilité.
- Les technologies d'assistance offertes chez Citi (par exemple, vérification de l'accessibilité dans Microsoft Office) sont accessibles.
La fonctionnalité de sous-titrage/transcription de Zoom est facile à utiliser.
- Le contenu des sites Web de Citi est facile à consulter et à lire.
- Si je devenais en situation de handicap ou que je subissais une blessure et que j'avais besoin de mesures d'adaptation (temporairement ou de façon permanente) pour accomplir mon travail, je n'hésiterais pas à en faire la demande.
- Je me sentirais à l'aise de communiquer mes besoins en matière d'accessibilité à mon gestionnaire et à mes collègues.
- Je n'hésiterais pas à faire part de mes commentaires ou préoccupations au sujet des obstacles à l'accessibilité.
- Je connais les lignes directrices en matière d'accessibilité de Citi et sais où obtenir des ressources.

Veuillez consulter la section Commentaires ci-dessous pour plus de détails sur les commentaires reçus.

RÉTROAC

Consultations

Parmi les employés ayant répondu au **Sondage de consultation sur l'accessibilité 2025**, plus de 87 % ont indiqué qu'ils n'hésiteraient pas à soumettre des commentaires ou préoccupations liés à l'accessibilité, et près de 86 % se sentiraient à l'aise de communiquer leurs besoins en matière d'accessibilité à leur gestionnaire et à leurs collègues. De plus, près de 90 % ont indiqué que tous les espaces de travail nécessaires dans les bureaux de Citi Canada sont accessibles selon leur niveau actuel de mobilité.

Le sondage a permis d'identifier des domaines où des améliorations pourraient être apportées. Cela comprend une formation supplémentaire sur l'endroit où obtenir les ressources d'accessibilité de Citi, l'amélioration des communications liées à l'accessibilité, l'optimisation du processus de demande de mesures d'adaptation et la rénovation du bureau de Toronto pour inclure l'ouverture automatique des portes. Ces constatations seront partagées avec le Comité canadien sur les personnes en situation de handicap et les personnes neurodivergentes (Canada Disability & Neurodiversity, DAN) afin d'examiner les recommandations et de proposer des mesures à prendre.

Commentaires du public

La personne-ressource du bureau national de Citi Canada indiquée dans la section « Général » n'a reçu aucun commentaire du public concernant l'accessibilité.

GLOSSAIRE

Accessibilité désigne le fait d'offrir à toutes les personnes, peu importe leurs capacités, la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne.

Formats accessibles peuvent comprendre, sans s'y limiter, les gros caractères, les enregistrements audio, les formats électroniques, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes en situation de handicap.

Barrière désigne tout élément – y compris tout élément physique, architectural, technologique ou lié à l'attitude, tout élément fondé sur l'information ou la communication, ou encore tout ce qui découle d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou encore une limitation fonctionnelle.

Handicap ou **Handicaps** désignent toute déficience – physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle – ou toute limitation fonctionnelle, qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, apparente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et également à la société.