

Plan d'accessibilité de Citi Canada 2026

Généralités

Pour demander une copie du Plan d'accessibilité de Citi Canada, du Rapport d'étape sur le Plan d'accessibilité de Citi Canada ou de notre Processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec la personne-ressource indiquée ci-dessous. Pour toute question concernant nos initiatives en matière d'accessibilité ou pour nous faire part de vos commentaires au sujet des obstacles qui se présentent lors d'interactions avec Citi Canada ou de la mise en œuvre par Citi Canada de notre Plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec :

Adrian Haviland

Bureau national de Citi 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 offert dans des formats accessibles sans frais, sur demande.

Les formats accessibles offerts comprennent le format imprimé, les gros caractères, le braille, le format audio et un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées.

Énoncé sur l'accessibilité

Citibank Canada, Citibank, N.A., succursale canadienne, Citi Cards Canada Inc. et Citi Canada Technology Services ULC (collectivement, « Citi Canada ») s'engagent à offrir le meilleur service possible à l'ensemble de 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 veiller à ce que les clients et les employés en situation de handicap soient respectés pour ce qu'ils sont, à ce que les employés puissent réaliser leur plein potentiel et à ce que les clients puissent accéder à nos produits et services d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

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

Pendant l'élaboration des règlements de la LCA, Citi Canada a développé le présent Plan d'accessibilité pluriannuel (le « Plan d'accessibilité »), qui est conforme aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et de ses règlements. Le présent Plan d'accessibilité décrit les mesures que Citi Canada a prises et prévoit prendre pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Consultations

Afin d'appuyer l'engagement de Citi Canada à favoriser la diversité et l'inclusion au sein de son personnel, nous avons invité les employés à participer au **sondage de consultation sur l'accessibilité de 2026** (2026 Accessibility Consultation Survey), un sondage en ligne qui a eu lieu en mars 2026. Ce sondage a été mis à la disposition de tous les employés de Citi Canada, y compris les personnes handicapées. Ce sondage volontaire nous aide à examiner notre milieu de travail, nos immeubles ainsi que nos politiques, processus et pratiques d'emploi afin de repérer les obstacles potentiels à l'accessibilité pour tous les employés de Citi. Le sondage posait les questions suivantes concernant l'accessibilité :

- Le fait de m'identifier comme une 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 handicapées.
- Tous les espaces de travail nécessaires aux emplacements de Citi Canada me sont accessibles selon mon niveau de mobilité actuel.
- Les technologies d'assistance disponibles au sein de Citi sont faciles à utiliser (p. ex. le Vérificateur d'accessibilité de Microsoft Office, la fonctionnalité de sous-titrage/transcription de Zoom).
- Le contenu des sites Web de Citi est facile à parcourir et à lire.
- Si je deviens handicapé(e) ou blessé(e) et que j'ai besoin de mesures d'adaptation, de façon temporaire ou 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 transmettre des commentaires ou des préoccupations au sujet des obstacles à l'accessibilité.
- Je connais les lignes directrices de Citi en matière d'accessibilité et je sais où obtenir des ressources.

Les résultats du sondage de consultation sur l'accessibilité de 2026 indiquent un fort sentiment d'appui et d'accessibilité parmi les répondants. Plus de 82 % des répondants n'hésiteraient pas à demander des mesures d'adaptation, de façon temporaire ou permanente, s'ils devenaient handicapés ou blessés, et plus de 82 % 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 % des répondants estiment que tous les espaces de travail nécessaires aux emplacements de Citi Canada leur sont accessibles selon leur niveau de mobilité actuel.

La majorité des commentaires reçus portaient sur des limites perçues en matière d'accessibilité des immeubles (p. ex. les portes automatiques). Il est important de souligner que tous les emplacements des immeubles de Citi respectent les exigences législatives. Toutefois, les commentaires issus du sondage seront communiqués à l'équipe des services immobiliers de Citi afin qu'elle les examine.

Même si toutes les ressources en matière d'accessibilité et de mesures d'adaptation sont incluses dans notre manuel de l'employé, dans un bulletin d'information destiné aux employés publié toutes les deux semaines et sur des sites Web internes, les commentaires recueillis dans le cadre du sondage indiquent que certains employés aimeraient recevoir une meilleure formation. Ce résultat sera communiqué au comité sur l'équité en matière d'emploi à des fins de sensibilisation et d'inclusion dans le prochain Plan d'équité en matière d'emploi, s'il y a lieu.

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

- Citi Canada continuera de solliciter les commentaires des employés sur les possibilités d'améliorer l'accessibilité en milieu de travail. Les commentaires seront communiqués au comité sur l'équité en matière d'emploi.
- Si Citi Canada repère des obstacles potentiels à l'accessibilité dans les services fournis par des fournisseurs, Citi Canada examinera ces obstacles et en discutera avec les fournisseurs afin de déterminer les mesures qui peuvent être prises, le cas échéant, pour les éliminer.
- Citibank Canada et Citibank, N.A., succursale canadienne, travailleront à se conformer aux exigences relatives aux technologies de l'information et des communications (TIC) énoncées dans les exigences de la phase 1 de la réglementation sur l'accessibilité des technologies numériques (réglementation sur les TIC) dans le cadre du *Règlement canadien sur l'accessibilité*.

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

Emploi

Citi Canada bâtit une banque diversifiée, équitable et inclusive, dotée d'une culture équitable et inclusive où les employés peuvent fièrement réaliser leur plein potentiel. Nous reconnaissons que les personnes uniques, les équipes collaboratives et les leaders inclusifs ont une grande influence et sont les moteurs de nouvelles idées. C'est notre volonté d'accueillir la richesse de nos équipes, de nos idées et de nos possibilités diversifiées qui stimule notre croissance et nos progrès.

Nous intégrons la responsabilité à l'égard de l'inclusion dans l'ensemble de nos activités. S'imposer les normes les plus élevées signifie donner l'exemple au plus haut niveau. Les hauts dirigeants sont responsables d'instaurer une culture équitable et inclusive.

En intégrant la langue des signes à des événements importants comme les assemblées publiques mondiales de la cheffe de la direction de Citi, Jane Fraser, nous envoyons, du haut vers le bas, un puissant message de solidarité. Cette mesure visible transforme une diffusion d'entreprise standard en une déclaration sur l'importance de l'accessibilité, en veillant à ce que les collègues sourds ou malentendants ne bénéficient pas seulement de mesures d'adaptation, mais fassent pleinement partie du public visé. Elle établit une norme en matière d'inclusion et indique que chaque employé compte.

Le site Web Citi Careers est conçu pour attirer des talents diversifiés en mettant en valeur la culture de notre entreprise, notre engagement envers l'accessibilité et l'importance que nous accordons à l'inclusion. Les principales caractéristiques du site comprennent :

- Une section « Pourquoi Citi? » (« Why Citi? ») qui met en évidence les valeurs de l'entreprise, un milieu de travail collaboratif et les avantages favorisant une vie équilibrée, en plus d'offrir aux nouveaux diplômés la possibilité de participer à des « simulations d'emploi » dans le cadre desquelles ils peuvent acquérir des compétences et découvrir le travail quotidien dans différents secteurs d'activité, ainsi que se faire remarquer par les recruteurs.
- Une importante section intitulée « Personnel, engagement et inclusion » (« People, Engagement and Inclusion ») qui présente en détail les initiatives à l'échelle de l'entreprise, met en valeur les réseaux d'inclusion et utilise un langage et des images inclusifs afin de refléter la diversité de son personnel mondial.

Citi Canada valorise ses employés et s'engage à créer un milieu de travail favorable, accessible et inclusif pour tous.

Citi Canada s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles et offre des mesures d'adaptation sur demande pendant le processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. Plus précisément, Citi Canada informe :

- les candidats à un emploi de la disponibilité de mesures d'adaptation pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection;
- les candidats retenus de ses politiques visant à soutenir les employés en situation de handicap dès que possible après leur embauche.

Citi Canada s'engage à veiller à ce que des mesures d'adaptation raisonnables soient offertes aux employés en situation de handicap tout au long de la relation d'emploi. Plus précisément, Citi Canada :

- Dispose d'un processus documenté pour élaborer des plans individuels de mesures d'adaptation et des politiques de retour au travail pour les employés qui reviennent d'un congé lié à une incapacité;
- Collabore avec un fournisseur tiers de prestations afin d'offrir un programme proactif de gestion des incapacités axé sur une communication fréquente, qui facilite l'élaboration de plans de retour au travail individualisés.
- Veille à ce que les demandes de plans individuels de mesures d'adaptation soient examinées par notre fournisseur tiers de prestations de manière collaborative, avec la participation de l'employé, du gestionnaire et des professionnels de la santé.
- Examine régulièrement nos politiques et processus en matière de mesures d'adaptation et de retour au travail afin de veiller à ce qu'ils soient conformes à la loi.

Citi Canada examine régulièrement nos systèmes, politiques et pratiques d'emploi afin de repérer et d'éliminer les obstacles liés à l'emploi, à la promotion et à la formation, ou offre des mesures d'adaptation raisonnables pour répondre aux besoins de ses employés, sauf en cas de contrainte excessive.

De plus, Citi Canada est fière d'avoir lancé le réseau d'inclusion des personnes handicapées et neurodivergentes (Disability and Neurodiversity Inclusion Network) en 2024. La mission du réseau consiste à favoriser un environnement inclusif et favorable qui met en valeur les personnes handicapées, les talents neurodivergents, les aidants et les personnes qui les soutiennent. Il est consacré à favoriser un fort sentiment d'appartenance et de communauté, à promouvoir l'éducation sur les diverses capacités et l'accès aux ressources de Citi qui permettent à tous de s'épanouir, et, ultimement, à attirer, former, mobiliser et retenir des talents exceptionnels. Le réseau a organisé de nombreux événements pour sensibiliser les employés à l'accessibilité et offrir des occasions de réseautage, par exemple :

- Vitrine des technologies d'assistance (Assistive Technology Showcase) de Citi. Une séance en ligne mettant en lumière l'approche novatrice de l'entreprise en matière d'accessibilité. Grâce à des démonstrations en direct, les participants ont découvert une gamme d'outils et de fonctionnalités d'assistance conçus pour créer un milieu de travail plus inclusif et accessible pour tous.

- Expérience immersive sur l'accessibilité. Les participants ont visité quatre stations interactives (visuelle, auditive, cognitive et physique), ce qui leur a permis de développer leur empathie, leur compréhension et leur sensibilisation au moyen d'une expérience immersive concrète, d'apprendre des règles d'étiquette et des conseils pour améliorer l'environnement de travail et rendre la communication plus inclusive, et d'établir des liens plus profonds et plus significatifs avec leurs collègues.

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 comme 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'adaptation en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées qui visitent ces bureaux. Les employés qui accueillent les visiteurs à la réception principale de nos bureaux offrent l'aide nécessaire pour répondre aux besoins d'adaptation des visiteurs en situation de handicap.

Citi Canada a mis en place la procédure suivante lorsque des interruptions de service sont relevées relativement aux parties accessibles de ses espaces publics :

- Citi Canada est avisée par la direction immobilière, s'il y a lieu, chaque fois qu'une interruption touche l'accès ou d'autres services dans les immeubles auxquels le public a accès pour se rendre à ses bureaux. Citi Canada prend des dispositions temporaires, au besoin, afin de faciliter l'accès du public à ses bureaux lorsque l'accessibilité est touchée.

En cas d'interruption de service, Citi Canada avisera le public et fournira des renseignements sur les solutions de rechange disponibles. Un avis sera donné pour toute interruption, prévue ou imprévue, qui touche un emplacement, une technologie ou une méthode nécessaire à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Les avis seront publiés sur le site Web public de Citi Canada ou transmis par courriel ou par message téléphonique et, dans la mesure du possible, affichés au site touché, à la réception ou dans d'autres endroits bien en vue des installations de Citi Canada.

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

Des renseignements sur la disponibilité des formats accessibles et des soutiens à la communication sont publiés à l'adresse www.citigroup.com/global/about-us/global-presence/canada#furtherInformation.

Citi assure un environnement numérique inclusif grâce à une gamme d'outils et de programmes d'accessibilité.

Nos appels mondiaux, y compris ceux avec la cheffe de la direction Jane Fraser, offrent une **interprétation en American Sign Language (ASL)** et des **sous-titres en temps réel** sur Zoom, ce qui permet aux collègues sourds ou malentendants de participer pleinement.

Notre **programme de technologies d'assistance** fournit des outils essentiels et un soutien spécialisé, notamment :

- Lecteurs d'écran et logiciels d'agrandissement
- Logiciels de dictée
- Outils logiciels pour le daltonisme et la concentration

Pour renforcer davantage l'autonomie de nos équipes, nous offrons un groupe de soutien spécialisé et la vidéo de formation « Ways to be Accessible », afin d'orienter la création de contenu accessible pour tous.

Sites Web accessibles

Le site Web www.citigroup.com/global/about-us/global-presence/canada et son contenu sont conformes aux exigences des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA.

Communication, autre que TIC

Citi Canada s'engage à répondre aux besoins en matière de communication des personnes handicapées. Nous consulterons les personnes handicapées et tiendrons compte de leurs besoins précis 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 offerts comprennent le format imprimé, les gros caractères, le braille, le format audio et un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées 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 aux clients des renseignements d'urgence accessibles au public dans un format accessible, sur demande. Nous fournissons également aux employés en situation de handicap des renseignements individualisés sur les interventions d'urgence, au besoin.

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 internes afin de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité lors de l'acquisition de biens et de services ou d'installations pour Citi Canada. Exemples :

- Service immobilier Citi : lors de l'exécution de travaux dans l'un de nos bureaux au Canada et lors de l'acquisition de mobilier;
- Technologies de l'information : évaluation des capacités en matière d'accessibilité lors de l'examen de solutions techniques.

Ces services transmettent les exigences à l'équipe d'approvisionnement, qui travaille à appuyer le besoin d'approvisionnement établi.



Citi Canada invite les clients en situation de handicap à utiliser des appareils fonctionnels personnels pour obtenir, utiliser ou tirer profit de nos produits, services ou installations. De plus, Citi Canada encourage les clients à utiliser toute autre mesure d'assistance que Citi pourrait offrir afin de répondre aux besoins de nos clients.

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

- une personne en situation de handicap qui est cliente; ou
- un membre du public qui souhaite obtenir des services, dans les zones de ses installations ouvertes au public ou aux 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 où la communication est transparente et utile. Nous encourageons tous les membres du personnel à soulever leurs préoccupations concernant les obstacles à l'accessibilité afin de permettre à Citi Canada de les évaluer et de prendre des mesures pour éliminer et prévenir les obstacles dans notre milieu de travail.

Service Clients

Politique d'accessibilité du service à la clientèle de Citi Canada : Offrir des biens et services à des personnes handicapées accessible sur la page Accessibilité du site Web www.citigroup.com/global/about-us/global-presence/canada#furtherInformation , détaille notre engagement à fournir un service à la clientèle accessible. Il est disponible en d'autres formats, sur demande.

Processus de rétroaction

Citi Canada s'engage à améliorer l'accessibilité et accueille tous les commentaires sur ses efforts. Nous encourageons les commentaires, y compris les soumissions anonymes, concernant la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité ou tout obstacle rencontré par nos employés, nos clients ou les membres du public.

Citi Canada offre un processus de rétroaction clair et accessible sur son site Web, à la disposition du public et de nos employés. Ce processus permet à quiconque de formuler des commentaires sur l'accessibilité de nos services et installations.

Les commentaires, y compris les remarques et les plaintes, peuvent être soumis par téléphone, par courriel ou par écrit. Notre procédure décrit les mesures précises que nous prendrons en réponse à tous les commentaires, y compris les mesures qui seront prises si une plainte est reçue.

Les commentaires reçus seront examinés et, s'il y a lieu, communiqués au comité sur l'équité en matière d'emploi, afin de déterminer si Citi peut prendre des mesures pour améliorer l'accessibilité. Les commentaires reçus dans le cadre du sondage de consultation sur l'accessibilité de 2026 seront intégrés au Plan d'équité en matière d'emploi de 2027 à 2029.

Pour nous faire part de vos commentaires et suggestions, veuillez consulter la section « Général » à la première page du présent Plan d'accessibilité pour obtenir des instructions détaillées. Citi Canada accusera réception de tous les commentaires, sauf s'ils sont soumis de façon anonyme, au moyen de la même méthode que celle par laquelle ils ont été reçus.

Sur demande, nous fournirons une copie de notre processus de rétroaction dans un format accessible. Les demandes de formats en braille ou audio seront traitées dans les 45 jours suivant leur réception, tandis que tous les autres formats seront fournis dans un délai de 15 jours.

Entraînement

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

- une formation obligatoire en ligne sur l'accessibilité pour les nouveaux membres du personnel;
- une formation obligatoire en ligne sur l'accessibilité, offerte tous les deux ans, pour les membres du personnel en poste.
- Les sujets incluent ce qui suit :
 - un examen des objectifs des exigences de l'Ontario et du Canada en matière d'accessibilité, qui comprenaient la *LAPHO* et les *Normes d'accessibilité intégrées* propres aux Normes relatives à l'information et aux communications, à l'emploi et au service à la clientèle, ainsi que la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et le *Règlement canadien sur l'accessibilité (RCA)*;
 - la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps; la façon d'interagir avec des personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien;
 - la façon d'utiliser l'équipement ou les appareils disponibles sur les lieux ou fournis par l'entreprise qui peuvent aider à fournir des biens ou des services aux personnes handicapées; les mesures à prendre si une personne en situation de handicap éprouve de la difficulté à accéder à un bien ou à un service particulier offert par Citi Canada;
 - les processus que Citi Canada doit suivre pour créer, fournir et recevoir de l'information 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, si Citi Canada envisageait d'intégrer des kiosques libre-service à ses plans d'affaires futurs, Citi Canada tiendrait compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de l'obtention 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

Accessibilité » signifie donner aux personnes de toutes capacités la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne.

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

Appareil fonctionnel est toute pièce d'équipement qu'une personne en situation de handicap utilise pour l'aider dans ses activités quotidiennes, par exemple un fauteuil roulant, un lecteur d'écran, un dispositif d'écoute ou une canne.

Le terme « **obstacle** » désigne tout élément, notamment physique, architectural, technologique ou comportemental, tout élément lié à l'information ou aux communications ou tout élément découlant d'une politique ou d'une pratique, qui entrave la participation pleine et égale à la société des personnes présentant un handicap, notamment physique, mental, intellectuel, cognitif, d'apprentissage, de communication ou sensoriel, ou une limitation fonctionnelle.

Soutien à la communication peuvent comprendre, sans s'y limiter, le sous-titrage, les soutiens à la communication améliorée et alternative, le langage clair, la langue des signes et d'autres soutiens qui facilitent une communication efficace.

Le terme « **handicap** » ou « **handicaps** » désigne toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou toute limitation fonctionnelle, qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique, évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la vie de la société.

Animal d'assistance est un animal utilisé par une personne en situation de handicap pour des raisons liées à son handicap.

Le terme « **personne de soutien** » désigne, par rapport à une personne en situation de handicap, une autre personne qui l'accompagne afin de l'aider à communiquer, à se déplacer, à répondre à ses besoins personnels ou médicaux ou à accéder à des biens ou à des services.