

# Rapport de progression de l'accessibilité pour la Banque PC

<b>1. Général</b>	<b>1</b>
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
<b>2. Les domaines décrits à la section 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité</b>	<b>3</b>
2.1 Emploi	3
2.2 Environnement construit	4
2.3 Technologies de l'information et de la communication (TIC)	6
2.4 Communication (autre 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
<b>3. Consultations</b>	<b>10</b>
3.1 Consultations internes	10
3.2 Consultations externes	10
<b>4. Rétroaction reçue</b>	<b>11</b>
Conclusion	11

# 1. Général

## 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 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<sup>MD</sup>.

## 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.

Veillez 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.

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. Lake Shore 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'elle est liée 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 des formats de rechange 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 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. 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.

### 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 de l'année écoulée à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

- Aucun nouvel obstacle lié à l'emploi 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



#### Nombre d'employés ayant un handicap

- Dans le cadre des objectifs de diversité et d'inclusion visant à accroître la représentation des personnes ayant un handicap, le pourcentage de personnes ayant déclaré vivre avec un handicap en 2023 a augmenté pour atteindre 1,33 %, contre 0,8 % en 2021. La Banque PC reconnaît qu'il s'agit d'un domaine qui nécessite encore des améliorations.



#### Accommodements

- Sensibilisation continue et exécution du processus de demande d'accommodement dans tous les secteurs d'activité.
- La Banque PC est toujours en train de déterminer d'autres possibilités d'améliorer sa stratégie de recrutement et sa page de carrières. Au cours du processus de recrutement, les candidats sont informés de la possibilité de bénéficier d'accommodements. Bien que les accommodements varient en fonction des besoins de chaque candidat, voici quelques exemples d'accommodements disponibles : rencontre dans un lieu accessible, flexibilité dans les horaires, temps supplémentaire, possibilité d'avoir recours à des interprètes ou à des services de relais, et remise des questions avant l'entrevue.

**Connaissance en matière d'accessibilité et d'invalidité, y compris les partenariats**

- Des partenariats ont été établis par l'entremise du groupe de ressources CAPABLES à Loblaw (un groupe interne d'employés axé sur l'accessibilité) avec les Services canadiens de l'ouïe et Holland Bloorview. Ces partenariats nous donnent accès à des ressources éducatives et à une série de services d'accessibilité, particulièrement pour des événements ou des initiatives qui pourraient nécessiter l'intervention d'un interprète utilisant la langue des signes.
- En vue d'éliminer les préjugés dans le recrutement, la Banque PC a mis en place un processus de recrutement amélioré afin de promouvoir l'embauche inclusive. Tous les gestionnaires responsables de l'embauche reçoivent désormais, pour chaque offre d'emploi, une « alerte au recrutement inclusif » par courriel automatisé sur Workday. Les supérieurs doivent ainsi prendre connaissance de conseils supplémentaires en matière de recrutement afin de s'assurer que le processus d'embauche est inclusif. Ces conseils comprennent, entre autres, la prise en compte de la diversité, la sensibilisation aux obstacles qui existent dans le processus de recrutement, la détection des préjugés et le soutien aux demandes d'accommodements raisonnables.

**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 unisexes accessibles;
- cuisine avec éviers et micro-ondes plus bas;
- options pour différents styles de travail, comme une pièce silencieuse et des bureaux réglables;
- installations inclusives comme une salle de réflexion, un centre de remise en forme et une salle de soins infirmiers;
- 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 conformes aux pratiques du secteur en matière de guichets automatiques accessibles :

- Espace libre de six pieds afin qu'il puisse être utilisé par des personnes assises dans une aide à la mobilité telle qu'un fauteuil roulant ou un triporteur;
- 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.

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

- **Obstacle identifié** : L'équipement de bureau du siège social de la Banque PC peut se briser à l'usage et doit être en état de marche à tout moment.
- **Mesure prise** : Les collègues peuvent soumettre des billets pour tout obstacle rencontré, comme des bureaux ou des chaises qui ne fonctionnent pas correctement. Pour assurer une sensibilisation continue, notre équipe de Services de bureau a communiqué dans Viva Engage, la plateforme de communication interne de la Banque PC, en mars 2024, que les collègues peuvent signaler des problèmes et soumettre des demandes d'entretien à tout moment.

## 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



#### Conformité du GAB avec la norme la plus récente

- Les nouvelles normes d'accessibilité de la CSA ont été communiquées à notre fournisseur de guichets automatiques bancaires, qui les examine actuellement pour s'assurer qu'elles sont respectées; la Banque PC collaborera avec le fournisseur pour veiller à ce que les lacunes identifiées, le cas échéant, soient comblées.

### TERMINÉ



#### Améliorations des bureaux au siège social de la Banque PC

- Nous avons examiné et veillé à ce que l'aménagement des bureaux offre une variété d'options pour les collègues qui ont besoin d'un éclairage et d'un niveau sonore différents. Il s'agit notamment d'options permettant d'ajuster l'éclairage dans les salles de réunion et certains espaces de travail, ainsi que de la disponibilité d'espaces de travail silencieux et d'espaces de travail plus larges tels que la bibliothèque, les cabines téléphoniques et les salles de réunion.



#### Examen des obstacles physiques potentiels à l'accès à nos services

- Un examen a été effectué pour s'assurer que l'aménagement physique des pavillons répond aux exigences en matière d'accessibilité. L'espace de chaque pavillon est conçu pour permettre la circulation des clients et s'adapter à différents types de handicaps. Tous les comptoirs sont adaptés aux aides à la mobilité en ce qui concerne la hauteur du comptoir, le dégagement des genoux et l'espace libre au sol. Les zones d'attente et les salles de réunion sont suffisamment larges pour permettre le passage des aides à la mobilité et des dispositifs d'assistance à la mobilité.

## 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 de l'année écoulée à partir de commentaires ou de consultations et mesures prises :

- Aucun nouvel obstacle lié aux 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

#### ✓ Fonctions d'accessibilité pour les collègues

- Dans le cadre des initiatives de retour au travail et d'optimisation des bureaux, des améliorations ont été apportées afin que la majorité des salles de réunion soient désormais équipées de capacités de conférence virtuelle et que les collègues puissent facilement se connecter et participer à des réunions via Microsoft Teams.
- Mise à disposition de ressources intranet sur les astuces technologiques inclusives de différentes applications telles que Microsoft Teams et Microsoft Outlook. Ces conseils portent notamment sur l'utilisation d'un lecteur d'écran et la personnalisation de l'expérience de lecture et d'affichage en fonction des différents besoins visuels et cognitifs.
- Tout au long de l'année 2023, 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 ces journées, mentionnons le Mois national de la parole et de l'audition, le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées sous le thème LIGHT IT UP avec le conférencier invité Rayhan Azmat, la Journée mondiale de la santé mentale et la Journée International Stress Awareness Day.

#### TERMINÉ

#### ✓ Connaissance des exigences en matière d'accessibilité

- La formation à l'accessibilité Level Access a été dispensée aux équipes d'ingénieurs et de plateformes numériques ainsi qu'aux membres du bureau d'accessibilité de la Banque PC. Il s'agissait d'une formation en personne et d'un accès à une plateforme de formation à l'accessibilité en ligne.

## 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 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 application 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 :

- **Obstacle identifié** : Les publications de la banque PC sur les médias sociaux n'intègrent pas actuellement l'utilisation d'un texte de remplacement pour décrire les images dans les publications.
- **Mesure prise** : L'utilisation d'un texte de remplacement a été communiquée à l'équipe des médias sociaux de la Banque PC pour qu'elle envisage de l'inclure dans sa stratégie à long terme en matière de médias sociaux.

### 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 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.
- 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.
- Nous avons continué à veiller à ce que toutes les communications publiques soient examinées en vue de l'utilisation d'un langage clair et simple, tout en surveillant le déploiement de la norme sur le langage clair et simple afin d'intégrer toute considération supplémentaire en matière de langage clair et simple.



## 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

- Examen en cours des pratiques actuelles concernant les clauses d'accessibilité afin de déterminer les éléments à prendre en compte dans les contrats de la Banque PC. contracts.

#### TERMINÉ



#### Accessibilité dans les attestations des fournisseurs

- Examen trimestriel de la conformité de l'accessibilité avec notre fournisseur de guichets automatiques bancaires afin de garantir le maintien de la conformité.

## 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<sup>MD</sup> PC<sup>MD</sup> et PC Argent<sup>MC</sup>, notamment une version en braille (niveau 1 ou niveau 2), en texte électronique, en audio et en gros caractères.

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

- **Obstacle identifié** : Il se peut que les clients ayant un handicap ne disposent pas de suffisamment de temps pour saisir leur numéro de carte de crédit au cours de la procédure du système intégré de réponse vocale interactive (RVI).
- **Mesure prise** : Cet obstacle a été communiqué à notre équipe de RVI qui envisage d'augmenter le délai d'attente en cas d'échec de la saisie afin de laisser plus de temps aux clients pour saisir leur numéro de carte de crédit.
- **Obstacle identifié** : Le processus d'activation de la carte a posé des problèmes aux personnes ayant un handicap, car l'autocollant contenant le code d'activation de la carte Mastercard<sup>MD</sup> PC<sup>MD</sup> n'était disponible qu'en petits caractères.
- **Mesure prise** : Cet obstacle a été éliminé grâce aux améliorations apportées au processus d'activation en 2023, où un code d'activation n'est plus nécessaire pour activer la carte Mastercard<sup>MD</sup> PC<sup>MD</sup>.

### 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



#### Accès aux services

- Vérification de l'accessibilité du site Web et de l'application Android des Services financiers PC<sup>MD</sup> par Level Access. Les bogues d'accessibilité détectés lors de la vérification ont été corrigés.



#### Accessibilité des documents destinés aux clients

- Conformément à l'approche adoptée pour d'autres produits, notre nouvelle carte de crédit (World Elite Mastercard<sup>MD</sup> Adeptes<sup>MC</sup> PC) propose des formats accessibles sur demande.
- 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



#### Communication avec les clients ayant un handicap, y compris l'adaptation aux handicaps invisibles et la mise à jour de la formation pour couvrir les considérations liées à l'accessibilité

- Une formation améliorée sur l'accessibilité a été dispensée aux représentants commerciaux de première ligne afin de mieux identifier les clients souffrant de différents types de handicaps et de répondre à leurs besoins.

## 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 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 consultations internes ont permis d'identifier un nouvel obstacle lié à l'environnement construit, qui consiste à s'assurer que tous les équipements de bureau, tels que les chaises, continuent de fonctionner pleinement. Cet obstacle et les mesures prises en conséquence ont été incorporés dans la section 2.2 Environnement construit.

### 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 un nouvel obstacle lié à la communication, à savoir l'évolution de nos médias sociaux pour offrir un texte de remplacement. Cet obstacle et les mesures prises ont été intégrés dans la section 2.4 Communication (autres que les technologies de l'information et de la communication).

## 4. Rétroaction reçue

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 via 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 deux nouveaux obstacles, à savoir :

- le manque de temps accordé aux clients pour saisir leur numéro de carte de crédit dans le système RVI de la Banque PC avant la fin du temps imparti; et
- les difficultés de lecture de l'autocollant d'activation de notre carte de crédit, les chiffres de l'autocollant étant trop petits pour convenir aux personnes ayant une basse vision.

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 rendrons compte de nos progrès en 2025 et 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.