



25 juillet 2023

Loi canadienne sur l'accessibilité

Plan d'accessibilité de la Succursale du Canada

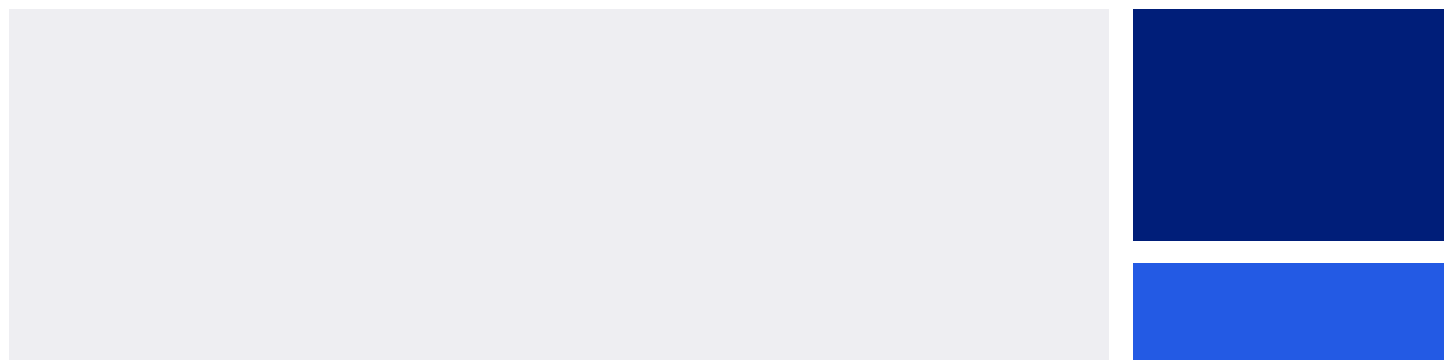


Table des matières

- Général2
 - Énoncé d’accessibilité2
 - Demandes d’accommodement et commentaires sur l’accessibilité2
 - Résumé.....3
- Domaines décrits à l’article 5 de l’ACA.....3
 - Emploi3
 - Environnement bâti3
 - Technologies de l’information et des communications (TIC).....3
 - Communication, autre que les TIC4
 - Acquisition de biens, de services et d’installations4
 - Conception et prestation de programmes et de services.....4
 - Transport.....5
- Consultations5
- Glossaire6
- Budget6
- Formation.....6

Plan d'accessibilité de la Succursale du Canada de la U.S. Bank National Association, en vertu de la Loi sur l'accessibilité au Canada (LCA) et du Règlement canadien sur l'accessibilité

La politique, les pratiques et les procédures suivantes ont été établies par la Succursale du Canada, une division de la U.S. Bank National Association (USBNA), pour régir la prestation de ses services conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) et au Règlement canadien sur l'accessibilité (les règlements).

Général

La Succursale du Canada de la U.S. Bank National Association (USBNA) est une banque de l'annexe III au Canada réglementée par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF). En activité depuis 2000, le personnel des ventes, des relations, du service technique et du service à la clientèle de la Succursale du Canada est dévoué à servir nos activités de paiement au Canada. Les solutions technologiques novatrices sont développées dans les deux langues officielles pour la Succursale du Canada, l'anglais et le français. La Succursale du Canada sert des clients d'affaires dans divers secteurs; elle ne fournit pas de produits ou de services directement aux consommateurs individuels.

Énoncé d'accessibilité

La Succursale du Canada s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur indépendance, et qui assure l'intégration et l'égalité des chances. La Succursale du Canada s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité et à respecter les exigences d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de ses règlements.

Demandes d'accommodement et commentaires sur l'accessibilité

Une personne handicapée peut demander un accommodement pour l'accès aux services de la Succursale du Canada, et la Succursale du Canada fera de son mieux pour répondre à la demande efficacement et conformément aux principes établis en vertu de la LCA.

Les demandes d'accommodement et les commentaires concernant la prestation de services aux personnes handicapées peuvent être effectués par téléphone, par message texte, par courriel ou autre format électronique, ainsi qu'en personne, par écrit ou en utilisant le site Web de la Succursale du Canada à l'adresse usbankcanada.com/fr/index.html.

La rétroaction est la bienvenue, car elle peut identifier les domaines qui nécessitent un changement et encourager l'amélioration continue du service à la clientèle. La Succursale du Canada s'engage à répondre à toute demande dans les 10 jours ouvrables.

Toutes les demandes d'accommodement et les commentaires doivent être envoyés à intouchwithus@usbank.com ou en composant le 1 866 274-5898. Les particuliers peuvent également communiquer avec Kelly Risser, directrice des services bancaires accessibles de U.S. Bank, à l'adresse kelly.risser1@usbank.com, ou parler à notre équipe bancaire 24 heures sur 24 en composant 800-USBANKS (1 800 872-2657).

Vous pouvez obtenir des renseignements sur ce plan, les demandes d'accommodement, notre processus de rétroaction et la façon dont nous répondons aux commentaires et aux plaintes en communiquant avec intouchwithus@usbank.com ou en composant le 1 866 274-5898.

Les demandes écrites et les commentaires peuvent être envoyés à :

U.S. Bank National Association – Succursale du Canada
120, rue Adelaide Ouest
Suite 2300
Toronto, Ontario
Canada M5H 1T1

Résumé

La Succursale du Canada s'engage à rendre ses produits et services accessibles aux personnes handicapées. Nous nous engageons également à créer un milieu de travail diversifié et inclusif où les employés de toutes capacités peuvent s'exprimer en toute authenticité au travail, et trouver le succès et l'épanouissement dans leur carrière.

La Succursale du Canada prend les mesures nécessaires pour s'assurer qu'aucune personne handicapée n'est exclue, refusée, séparée ou autrement traitée différemment des autres personnes. Nous avons une politique de services bancaires accessibles, disponible sur demande, qui définit les exigences pour s'assurer que les produits et services de la Succursale du Canada sont accessibles. La politique décrit les processus fondamentaux pour l'accessibilité numérique, les accommodements raisonnables, les rôles et responsabilités clés, la surveillance et la gouvernance. Nous avons également une politique d'accommodement et des directives d'accessibilité des employés pour nous assurer que les mêmes précautions sont en place pour le personnel.

Domaines décrits à l'article 5 de l'ACA

Emploi

Au sein de la Succursale du Canada, la diversité, l'équité et l'inclusion signifient rechercher et promouvoir des talents diversifiés, et également que chaque employé-e se sent habilité-e à apporter son point de vue unique au travail. C'est grâce à ces engagements que nous pouvons atteindre notre potentiel et que nous nous assurons que chaque employé-e et client-e peut faire de même. Nous nous engageons à faciliter le processus de candidature et d'entrevue pour les personnes handicapées en fournissant des accommodements et en favorisant l'accessibilité tout au long du processus d'entrevue.

Notre personnel de recrutement est formé sur la façon de rendre les réunions virtuelles et en personne accessibles, y compris la connaissance des fonctionnalités d'accessibilité disponibles par l'intermédiaire de nos divers systèmes et plateformes, notamment Microsoft Teams. Notre processus centralisé de demande d'accommodement permet à l'équipe de recrutement d'accélérer chaque demande d'accommodement tout au long du processus de candidature et d'entrevue.

En 2022, nous avons publié des normes d'accessibilité numérique pour les employés. La technologie numérique est une partie centrale du travail que nous effectuons chaque jour. Toutes les propriétés numériques achetées, construites ou utilisées par les employés de la Succursale du Canada doivent être accessibles afin que les employé-e-s handicapé-e-s aient une chance égale d'accéder de façon indépendante et facile à la technologie qui propulse la Succursale du Canada. Ces normes sont activement communiquées et diffusées dans l'ensemble de l'entreprise.

Environnement bâti

La Succursale du Canada dispose d'installations bancaires sans obstacles qui accueillent les animaux d'assistance et permettent aux employé-e-s et aux client-e-s d'accéder physiquement à nos produits et services. Le bureau au Canada est situé à l'adresse suivante :

U.S. Bank National Association – Succursale du Canada
120, rue Adelaide Ouest
Suite 2300
Toronto, Ontario
Canada M5H 1T1

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nous suivons les directives d'accessibilité du contenu Web (WCAG 2.1) de niveau AA pour la conception et le développement dans un format électronique accessible aux client-e-s qui utilisent une technologie d'assistance. Les équipes d'accessibilité de nos secteurs numériques et technologiques consultent les équipes de produits sur la conception, le développement, les tests et les processus de correction des défauts d'accessibilité, y compris la façon d'utiliser notre suite d'outils de contrôle de l'accessibilité fournie par les tiers.

Nous disposons également d'une équipe dévouée qui dispensent une formation et des outils compréhensifs aux ingénieur-e-s en technologie pour coder en tenant compte de l'accessibilité. En utilisant des normes et des processus d'accessibilité cohérents, nous effectuons des tests automatisés et manuels sur nos propriétés numériques et encourageons une correction rigoureuse des défauts. Cette approche en plusieurs phases produit des propriétés

numériques qui non seulement répondent à notre « définition de terminé » (DdT), mais optimisent également l'expérience d'accessibilité pour nos clients.

Notre politique de services bancaires accessibles et la norme d'accessibilité numérique correspondante énoncent les exigences de conformité aux WCAG. Ces documents sont mis à jour annuellement et sont disponibles sur demande en communiquant avec notre bureau de services bancaires accessibles à l'adresse AccessibilityBanking@usbank.com.

Communication, autre que les TIC

Nous fournissons des aides et des services auxiliaires sur demande, y compris les gros caractères et le braille, l'interprétation en langue des signes, le sous-titrage et les appels de relais.

Acquisition de biens, de services et d'installations

La Succursale du Canada s'engage à collaborer avec divers fournisseur·e·s, y compris les entités commerciales appartenant à des personnes handicapées (ECAPH). La mission du programme de diversité des fournisseur·e·s de la Succursale du Canada est d'identifier, de développer et d'établir de solides relations avec des entreprises diversifiées certifiées qui sont qualifiées pour fournir à la Succursale du Canada des produits et des services de qualité.

Nos communautés sont composées d'une population de plus en plus diversifiée. Les entreprises appartenant à des vétéran·e·s et à des personnes handicapées, à des femmes, à des lesbiennes, à des homosexuels, à des personnes bisexuelles ou à des personnes appartenant à des minorités, connaissent une croissance rapide, et passent de fournisseur·e·s de petites gammes de produits à des fournisseur·e·s d'une grande variété de produits manufacturés et de services d'entreprise. En faisant affaire avec des fournisseur·e·s diversifié·e·s, nous établissons des liens avec la communauté et contribuons à la croissance des entreprises qui, à leur tour, nous aident à bâtir la meilleure banque en Amérique du Nord.

Notre programme de diversité des fournisseur·e·s a été créé en 1998 pour aider à la croissance et au soutien de cette initiative. L'équipe Diversité des fournisseur·e·s est composée de deux employé·e·s à temps plein.

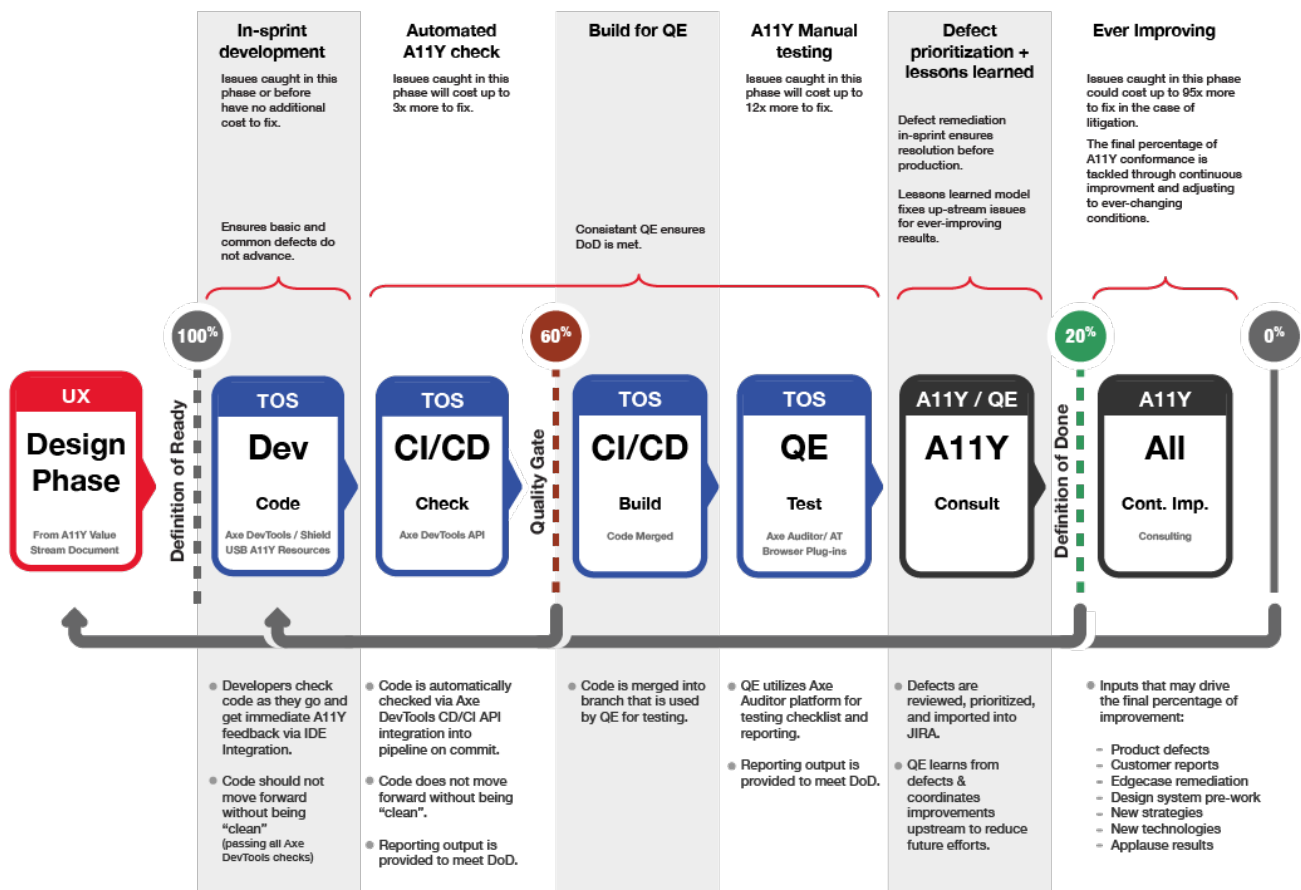
Nous nous efforçons d'identifier les occasions d'affaires pour des fournisseur·e·s divers·e·s certifié·e·s afin de les faire participer sur un pied d'égalité avec les autres fournisseur·e·s au processus compétitif d'évaluation des fournisseur·e·s. La stratégie de diversité des fournisseur·e·s comprend l'engagement de tous les secteurs d'activité à atteindre les buts et les objectifs de diversification de la chaîne d'approvisionnement et d'impact économique à l'échelle de l'entreprise.

De plus, nous obtenons l'engagement des fournisseur·e·s en matière d'accessibilité par le biais d'exigences linguistiques et d'accessibilité spécifiques dans notre contrat d'achat et de services. Les tiers qui ont un contact téléphonique avec les client·e·s de l'entreprise doivent avoir mis en place des procédures pour accepter les appels de relais.

Conception et prestation de programmes et de services

À la Succursale du Canada, nous définissons une propriété numérique comme une interface utilisateur (IU), un site Web ou un appareil matériel doté d'un écran/IU, tel qu'une application mobile (native ou WebView). Cela comprend le contenu, le code et les fonctionnalités. Au moment de la publication de ce plan, toutes les propriétés numériques nouvelles ou modifiées doivent être conformes à la norme WCAG 2.1, niveau AA. Cette exigence s'applique également à tout contenu numérique intégré ou mis à disposition par l'intermédiaire d'une propriété numérique.

Le processus de réponse des équipes de produits à la « Définition de terminé » (DdT) à l'aide d'outils automatisés et manuels est illustré dans le graphique inclus. La preuve de la documentation de conformité, un résultat de notre outil de contrôle manuel, est requise comme preuve d'exécution. Le graphique illustre également les différents rôles avec des détails sur la façon dont ils contribuent à satisfaire la DdT.



Les équipes de conseil en accessibilité collaborent avec les équipes de produits pour la conception, le développement et l'assurance de la qualité afin d'inclure l'accessibilité dans le processus. Cela est complété en effectuant des tests tout au long du processus, à l'aide d'outils et de processus automatisés et manuels. Les équipes sont tenues de fournir des preuves de conformité aux WCAG (c.-à-d., la DdT) lors de la mise en œuvre de propriétés ou de contenu numériques nouveaux ou modifiés.

La politique interdit que les défauts d'accessibilité critiques ou graves soient libérés en production, et tout défaut modéré ou léger non corrigé doit être suivi par un plan de correction, qui est partagé avec le service de gestion des risques du secteur d'activité et le bureau des services bancaires accessibles aux fins de surveillance.

Dans la mesure du possible, les propriétés numériques sont également régulièrement numérisées et surveillées au moyen d'un tableau de bord d'accessibilité, qui mesure l'état d'accessibilité continu de cette propriété.

Toutes les propriétés numériques externes sont saisies dans un inventaire de propriétés numériques intégré à Smartsheet. Au besoin (au moins une fois par an), les propriétaires de produits certifient les renseignements sur leur propriété numérique, y compris les champs obligatoires pour l'accessibilité. Cela fournit une vue d'ensemble de l'état des propriétés numériques dans l'ensemble de l'entreprise.

Transport

Cette section ne s'applique pas; nous ne fournissons pas de services de transport.

Consultations

La U.S. Bank National Association dispose d'un groupe de ressources commerciales actives et robustes pour les personnes handicapées, les aidant·e·s et les allié·e·s. Le conseil d'administration du GRC mondial pour les personnes handicapées a examiné ce plan et a fourni des commentaires à l'aide des changements de suivi. De plus, les employé·e·s handicapé·e·s au sein de nos équipes d'accessibilité ont examiné le plan et y ont contribué.

Glossaire

Aides et services auxiliaires : Comprend l'équipement, le matériel et les services personnels qui peuvent être nécessaires pour assurer des communications efficaces pour les personnes handicapées (par exemple, interprètes qualifiés, échange de notes écrites, technologies électroniques et de l'information accessibles, matériel et présentoirs en braille, documents imprimés volumineux et autres services ou produits similaires).

Propriété numérique (PN) : Une interface utilisateur (IU), un site Web ou un appareil matériel doté d'un écran/IU, comme une application mobile (native ou WebView). Comprend le contenu, le code et les fonctionnalités.

Contenu numérique : Contenu vidéo, audio, utilitaires, widgets, graphiques, PDF, tableaux, narratifs ou de communication intégré ou rendu disponible par l'intermédiaire d'une propriété numérique.

Exigences en matière d'accessibilité numérique : Le niveau de conformité aux [lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web \(WCAG\)](#) requis par la politique sur les services bancaires accessibles pour toutes les propriétés numériques nouvelles et modifiées. L'exigence actuelle en matière d'accessibilité numérique est la norme WCAG 2.1 AA.

Budget

En 2022, la U.S. Bank National Association a retenu les services de Deque ([deque.com](#)) pour effectuer une évaluation de la maturité du programme d'accessibilité. Le livrable de cet engagement était un vaste guide de recommandations pour faire évoluer davantage le programme d'accessibilité. Ces renseignements ont été communiqués aux intervenant-e-s majeur-e-s de l'entreprise.

Des licences à l'échelle de l'entreprise pour la suite d'outils de contrôle de l'accessibilité de Deque et les cours de formation de l'Université Deque sont disponibles. De plus, les employé-e-s de l'ensemble de l'entreprise se consacrent à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes handicapées, y compris pour le conseil en matière d'handicap et d'accessibilité aux ressources humaines, une équipe d'accessibilité en matière de conception d'expérience d'utilisation, une équipe d'accessibilité en services technologiques, un directeur/une directrice de services bancaires accessibles en matière de conformité et des responsables de l'accessibilité au sein de diverses équipes.

Formation

La Succursale du Canada offre une formation à chaque employé-e qui examine les préjugés et explique la façon d'être inclusif. De plus, les gestionnaires de personnes doivent suivre une formation en ligne sur la sensibilisation aux handicaps et l'accessibilité au travail. Les employé-e-s ont accès à des ressources de formation, y compris un guide d'étiquette sur l'invalidité créé par des employé-e-s handicapé-e-s. Les employé-e-s qui conçoivent et développent nos produits et services numériques reçoivent une formation de notre fournisseur-e sur les lois, les lignes directrices et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité numérique, ainsi que de notre équipe d'accessibilité technologique sur les outils de contrôle et l'utilisation de la technologie d'assistance. L'équipe chargée de l'accessibilité technologique organise également des permanences hebdomadaires afin de fournir des conseils et une assistance aux équipes chargées des produits.

Une formation et des instructions seront offertes sur les questions suivantes :

- Les objectifs de la Loi canadienne sur l'accessibilité et les exigences de ses règlements
- Normes d'accessibilité
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- Comment utiliser les appareils ou équipements d'assistance disponibles dans les locaux de la Banque
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux locaux ou aux services de la Banque

La formation sera fournie aux employé-e-s existant-e-s dès que possible, en ciblant la deuxième moitié de 2023 pour l'affectation et l'achèvement. Tout-e employé-e qui débute doit suivre une formation dans le cadre de son orientation. La Succursale du Canada offrira une formation continue sur tout changement apporté à ses politiques, pratiques et procédures qui régissent la prestation de services. Ce, afin que les employé-e-s puissent continuer à répondre aux exigences de la LCA et de ses règlements, en ce qui a trait aux personnes handicapées.