

30 mai 2025

Rapport d'étape sur l'accessibilité de la Succursale du Canada

Loi canadienne sur l'accessibilité

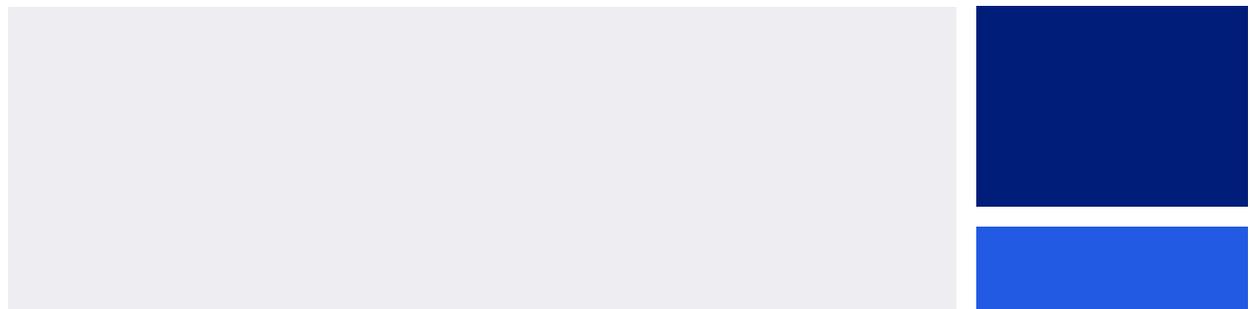


Table des matières

Général	3
Processus de rétroaction	3
Autres formats	4
À propos de la Succursale du Canada et de notre plan d’accessibilité	4
Sommaire des progrès de la deuxième année	4
Domaines décrits à l’article 5 de la LCA	5
Emploi.....	5
Environnement bâti.....	6
Technologies de l’information et des communications (TIC).....	6
Communication, autre que les TIC	6
Acquisition de biens, de services et d’installations	7
Conception et prestation de programmes et de services	7
Transport	7
Consultations	7
Rétroaction.....	7
Commentaires reçus sur l’accessibilité	7
Glossaire	7

Général

L'inclusion et l'appartenance sont des caractéristiques clés de la Succursale du Canada de la U.S. Bank National Association. Nous reconnaissons que la promotion de l'inclusion et de l'appartenance pour la communauté des personnes handicapées commence par l'accessibilité physique des environnements bâtis et par l'accessibilité numérique des produits et services numériques.

La défense des droits des personnes handicapées continue de croître au sein de notre organisation, et nous avons du personnel mobilisé pour le renforcement de l'accessibilité de nos offres. Le directeur des services bancaires accessibles de la conformité d'entreprise supervise l'accessibilité pour nos clients et la population des personnes handicapées en général à l'extérieur de la société. Le gestionnaire des services d'hébergement des ressources humaines supervise l'accessibilité et les mesures d'adaptations pour les employés. La société dispose également d'un responsable de l'accessibilité numérique pour la conception d'expériences et d'un gestionnaire de l'accessibilité pour les services technologiques.

Nous organisons chaque année une Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité (Global Accessibility Awareness Day – GAAD), ouverte à tout le personnel à l'échelle mondiale. Avec des sessions virtuelles et en personne, la célébration consiste en des présentations par la direction et des experts internes sur l'accessibilité, des démonstrations de technologies d'assistance, et plus encore. Les séances virtuelles sont enregistrées et mises à la disposition du personnel afin d'être visionnées à sa convenance.

Processus de rétroaction

La Succursale du Canada accueille favorablement les commentaires de toutes sortes, y compris les commentaires liés à l'accessibilité et à notre plan d'accessibilité. Toute rétroaction reçue par la Succursale du Canada concernant l'accessibilité sera communiquée à notre directeur des services bancaires accessibles et au gestionnaire des services d'hébergement afin de faire en sorte que les mesures appropriées soient prises au sein de la société.

Courriel : intouchwithus@usbank.com

Téléphone : 1 866 274-5898

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

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). Nous acceptons les appels par service de relais.

Autres formats

Vous pouvez demander une autre version de notre plan d'accessibilité ou de notre rapport d'étape par courriel à intouchwithus@usbank.com ou par téléphone au 1 866 274-5898.

Les formats suivants sont disponibles :

- Imprimer
- Gros caractères (police plus grande et plus claire)
- Braille
- Audio (CD)

À propos de la Succursale du Canada et de notre plan d'accessibilité

La Succursale du Canada de la U.S. Bank National Association 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 mobilisé pour assurer 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.

La Succursale du Canada s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permet de maintenir leur dignité et leur autonomie, et leur offre l'accès 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.

En 2023, nous avons publié le premier plan d'accessibilité pluriannuel pour la Succursale du Canada. Notre plan était axé sur la formation de notre personnel sur l'étiquette, l'inclusion et l'accessibilité en matière d'invalidité; sur la poursuite de nos efforts de conception, de développement et d'essais en matière d'accessibilité numérique tout en nous assurant que les personnes handicapées peuvent nous fournir des commentaires afin que nous puissions améliorer nos services et leur accès.

Sommaire des progrès de la deuxième année

Notre cours en ligne destiné aux employés chargés de la propriété, de la conception et du développement des produits ou des essais d'assurance qualité/ingénierie de la qualité (AQ/QE) a été revu et mis à jour. Il est considéré comme une formation obligatoire pour tout nouvel employé concerné et comme une formation de remise à niveau pour les employés existants sur une base semestrielle. Cette formation porte sur les exigences réglementaires ainsi que sur les obstacles auxquels les personnes

handicapées sont confrontées et sur l'impact positif de l'accessibilité numérique sur l'inclusion et l'expérience utilisateur.

Notre cours en ligne pour les employés en contact avec les clients a été revu et mis à jour. Il est assigné comme formation obligatoire aux nouveaux employés concernés et comme formation de mise à jour semestrielle pour le personnel en place. Le cours aide les employés à mieux comprendre les clients handicapés et les sensibilise aux aménagements disponibles pour nos clients, tels que les interprètes en langue des signes et les formats d'impression alternatifs.

Comme indiqué dans le rapport d'activité de l'année dernière, notre norme d'accessibilité numérique est la norme 2.2, niveau AA, des lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (« Web Content Accessibility Guidelines », WCAG). Notre suite d'outils de test d'accessibilité reflète cette norme, de sorte que tous les produits et services numériques nouveaux, modifiés et existants sont testés à ce niveau. Nous sommes au milieu d'un effort pluriannuel de remédiation des propriétés numériques existantes. La dernière date limite à respecter sera le 1^{er} janvier 2026. Il s'agit d'une poignée de produits et de services commerciaux dont l'utilisation par les clients est limitée. Toutes les propriétés numériques nouvelles et modifiées doivent être conformes aux WCAG avant d'être mises en production. Nous tenons également nos fournisseurs responsables de cette exigence par le biais d'obligations contractuelles.

Nous reconnaissons chaque année la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité (GAAD), et toutes les équipes chargées de l'accessibilité participent à la présentation, tandis que tous les employés sont invités à y assister. Pour la quatrième année consécutive, nous organisons un événement interne de sensibilisation à l'accessibilité afin de renforcer les compétences au sein de la société. Nous nous engageons à intégrer l'accessibilité dans tout ce que nous faisons et à améliorer continuellement les expériences des personnes handicapées.

Domaines décrits à l'article 5 de la LCA

Emploi

En 2024, nous avons procédé à dix nouvelles embauches pour la U.S. Bank, Succursale du Canada. Pour aider nos recruteurs et nos gestionnaires de personnes, nous disposons d'un guide d'embauche complet et d'une foire aux questions interne, qui sont hébergés dans notre système de ressources humaines (RH) appelé MyHR et accessibles à l'ensemble du personnel des RH et des gestionnaires de personnes au sein de l'entreprise.

Notre page mondiale sur les carrières consacrée aux [aménagements pour les personnes handicapées](#) contient des informations sur notre culture d'intégration des personnes handicapées, sur l'accessibilité et sur les aménagements. La page renvoie à des articles de blogue de la société qui mettent en valeur nos employés et nos efforts en matière d'accessibilité, et contient des questions fréquemment posées pour aider les candidats

à se préparer aux entretiens. Toutes les pages de carrières disposent maintenant d'une fonction d'assistant intelligent pour faciliter la recherche d'un emploi ou poser une question liée à la carrière.

L'accessibilité est intégrée à chaque page de notre site de carrières pour répondre à nos normes d'accessibilité numérique et assurer la conformité aux WCAG. Les exemples incluent la fourniture de sous-titres codés sur les vidéos, de textes de remplacement et de contraste pour les images et les textes.

Environnement bâti

Bien que nous n'ayons apporté aucun changement à l'immeuble depuis la publication de notre plan d'accessibilité initial, la Succursale du Canada maintient un établissement bancaire sans obstacle qui accueille les animaux d'assistance et offre aux employés et aux clients un accès physique 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)

Le 17 janvier 2024, nos exigences en matière d'accessibilité numérique sont passées aux WCAG 2.2AA, et nos outils d'essai ont été mis à jour selon la nouvelle norme. Toutes les équipes ont reçu une formation avant l'entrée en vigueur de la mise à niveau. Elles ont également accès à des formations et à des consultations sur l'accessibilité numérique sur une base continue.

De plus, nos propriétés numériques sont surveillées dans un système d'enregistrement appelé Inventaire des propriétés numériques. Chaque propriétaire de propriété numérique (digital property, DP) conserve des renseignements précis sur ses propriétés numériques liées à la confidentialité, à la sécurité et à l'accessibilité. Le propriétaire de la propriété numérique certifie l'exactitude des renseignements sur une base annuelle. La période de certification de 2025 s'est terminée le 31 mars 2025. Le directeur des services bancaires accessibles et les professionnels du risque du secteur d'activité vérifient les réponses en lien avec la certification pour confirmer le respect des exigences de la politique.

Communication, autre que les TIC

Aucun changement n'a été apporté aux aides-auxiliaires ou aux mesures d'adaptation pour personnes handicapées offerts par la Succursale du Canada.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Aucun changement n'a été apporté aux fournisseurs utilisés par la Succursale du Canada.

Conception et prestation de programmes et de services

Toutes les propriétés numériques nouvelles ou modifiées doivent être conformes aux normes WCAG 2.2 de niveau AA. Cette exigence s'applique également à tout contenu numérique intégré ou mis à disposition par l'intermédiaire d'une propriété numérique.

Les propriétés numériques existantes doivent être corrigées et mises en conformité dans les délais impartis en fonction du niveau de risque. Les propriétés numériques canadiennes sont déjà considérées comme étant de niveau 1 et conformes aux normes WCAG 2.1 AA.

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 référence sur le processus opérationnel (business resource group, BRG) actif et robuste composé de personnes handicapées, d'aïdants et d'alliés. Le conseil d'administration mondial du groupe de référence sur le processus opérationnel pour les personnes handicapées a examiné ce plan et a fourni des commentaires à l'aide du suivi des modifications. De plus, le personnel handicapé au sein de nos équipes d'accessibilité a examiné le rapport et y a contribué. Enfin, pour nous assurer d'inclure les réflexions et les opinions de notre personnel canadien, il a été invité à examiner ce plan et à fournir des commentaires sur celui-ci.

Rétroaction

Commentaires reçus sur l'accessibilité

La Succursale du Canada n'a reçu aucune rétroaction sur l'accessibilité depuis la publication de notre plan relatif à la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). Nous continuons de rester à l'affût de toute rétroaction reçue et nous y répondrons en temps opportun. Notre directeur des services bancaires accessibles continue de consulter le personnel handicapé et tous les secteurs de la société pour connaître les besoins de la communauté des personnes handicapées et tout enjeu d'accessibilité.

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 (p. ex., interprètes qualifiés, échange de notes écrites,

technologies électroniques et 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 correspond aux normes WCAG 2.2 AA.