



Plan d'accessibilité pluriannuel de Wells Fargo Canada

Ce plan pluriannuel d'accessibilité confirme les engagements et les mesures de Wells Fargo Canada en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées, y compris les clients, les candidats et les employés.

Déclaration d'engagement à l'égard de l'accessibilité

Wells Fargo Canada s'est engagée à offrir des services et des possibilités aux personnes handicapées dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

Wells Fargo Canada s'est engagée à prévenir et à éliminer les obstacles à l'intégration et à la participation des personnes handicapées et s'efforcera de le faire de la façon la plus respectueuse et efficace possible.

Wells Fargo Canada s'est engagée à respecter ses exigences juridiques en matière d'accessibilité, en particulier celles énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Politiques et lignes directrices

Wells Fargo Canada a mis en œuvre des politiques et des lignes directrices pour lui permettre de respecter ses engagements envers les personnes handicapées.

La Politique d'accessibilité pour les clients et les employés ayant une incapacité s'applique aux unités d'affaires ontariennes concernées de Wells Fargo Canada et vise à faire en sorte que les clients handicapés soient traités avec respect et dignité dans leurs interactions d'affaires avec Wells Fargo Canada.

Les Lignes directrices sur les mesures d'adaptation pour les personnes handicapées s'appliquent aux candidats et aux employés de Wells Fargo Canada et visent à éliminer les obstacles au recrutement et à l'emploi des personnes handicapées.

Wells Fargo Canada examinera régulièrement ces politiques et lignes directrices pour s'assurer qu'elles continuent de promouvoir l'accessibilité dans ses activités et son milieu de travail. Elle déterminera également si d'autres politiques et lignes directrices sont nécessaires pour renforcer son engagement à l'égard de l'accessibilité pour les personnes handicapées.

Information et communications

Wells Fargo Canada s'est engagée à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées. Des formats de communication accessibles seront disponibles sur demande, et Wells Fargo Canada s'engage à consulter les personnes handicapées pour leur fournir de l'information et des méthodes de communication qui répondent à leurs besoins particuliers.

Wells Fargo Canada encourage la rétroaction des personnes handicapées si elles ont des questions ou des préoccupations au sujet de la façon dont elle offre des services ou des possibilités d'emploi. Les commentaires peuvent être transmis par la poste, par téléphone ou par courriel à l'agent de liaison en matière de plaintes de Wells Fargo Canada (coordonnées ci-dessous). Les commentaires peuvent également être transmis directement aux entités de l'Ontario visées par la LAPHO ou ses règlements.

Les sites Web et le contenu Web de Wells Fargo Canada sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) établis par la LAPHO.

Emploi

Wells Fargo Canada s'est engagée à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles, en tenant compte des besoins particuliers des candidats et de ses employés.

Wells Fargo Canada encourage les personnes handicapées à poser leur candidature à ses offres d'emploi et prendra des mesures d'adaptation pour les personnes handicapées pendant la relation d'emploi, y compris à l'étape du recrutement et pendant toutes les étapes de l'emploi par la suite. Les Directives relatives aux accommodements pour les personnes handicapées de Wells Fargo Canada renferment des informations détaillées sur les mesures que Wells Fargo Canada prendra pour assurer l'accessibilité de la relation d'emploi. Un exemplaire de ces directives est disponible (et peut être fourni dans un autre format) sur demande.

Wells Fargo Canada fournira des renseignements sur les interventions d'urgence aux employés handicapés afin de s'assurer qu'ils sont traités avec respect et en toute sécurité en cas d'urgence en milieu de travail.

Wells Fargo Canada examinera régulièrement ses processus, ses procédures, ses normes de communication et son contenu lié à l'emploi pour s'assurer qu'elle continue d'offrir une expérience d'emploi accessible aux candidats et aux employés handicapés.

Le service à la clientèle

Wells Fargo Canada s'est engagée à offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées, afin de permettre des relations d'affaires dignes et professionnelles. La Politique d'accessibilité pour les clients et les employés ayant une incapacité décrit en détail comment Wells Fargo Canada est prête à s'assurer que les besoins des clients handicapés sont satisfaits au cours de leurs interactions d'affaires avec Wells Fargo Canada. Un exemplaire de ces directives est disponible (et peut être fourni dans un autre format) sur demande.

Installations

En raison de la nature des activités de Wells Fargo Canada, ses installations ne sont pas ouvertes au public. Toutefois, Wells Fargo Canada s'est engagée à faire en sorte que tous les clients invités, y compris ceux ayant une incapacité, vivent une expérience digne, professionnelle et sécuritaire lorsqu'ils font des affaires dans les installations de Wells Fargo Canada. Si des mesures d'adaptation sont nécessaires, que ce soit pour mener des activités ou pour répondre à un besoin d'intervention d'urgence, elles seront fournies sur demande.

Formation

Wells Fargo Canada s'est engagée à fournir une formation appropriée à ses employés de l'Ontario pour s'assurer qu'ils connaissent leurs obligations et leurs droits concernant la LAPHO et les droits de la personne. Les nouveaux arrivants à Wells Fargo Canada recevront une formation peu après leur entrée en fonction.

Wells Fargo Canada examinera régulièrement ses méthodes et ses documents de formation pour confirmer qu'elle continue d'offrir à ses employés le niveau approprié de formation en matière d'accessibilité pour les personnes handicapées.

Révision

Ce plan pluriannuel d'accessibilité a été créé en 2017 (et revu dernièrement en 2022) et sera revu au moins tous les cinq ans, sauf exigence contraire de la loi.

Pour en savoir plus

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le plan d'accessibilité pluriannuel, veuillez communiquer avec l'agent de liaison de Wells Fargo Canada en matière de plaintes :

Wells Fargo Canada
22 Adelaide Street W, Suite 2200
Toronto, ON M5H 4E3
Téléphone sans frais : 1-866-876-8688
Courriel : canadacomplaints@wellsfargo.com

Ce plan d'accessibilité pluriannuel est disponible (en anglais) sur le site Web de Wells Fargo Canada à l'adresse www.wellsfargo.ca et peut être fourni sur demande dans un autre format.

Aux fins de ce plan d'accessibilité pluriannuel, Wells Fargo Canada désigne les entités prescrites par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ou ses règlements d'application.

Avril 2022