

Rapport de progression en matière d'accessibilité pour Wells Fargo Canada

Ce rapport de progression porte sur les actions et les engagements continus de Wells Fargo Canada visant à atteindre l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, y compris les clients, les candidats à l'emploi et les employés, et doit être lu en parallèle avec le plan d'accessibilité pour Wells Fargo Canada. En tant que filiale de Wells Fargo & Co. (Wells Fargo) aux États-Unis, le cas échéant, Wells Fargo Canada participe aux initiatives d'accessibilité au profit de l'ensemble de l'entreprise.

Généralités

Ce rapport est accessible sur le site Web de Wells Fargo Canada à l'adresse www.wellsfargo.ca et peut être mis à disposition, sur demande, dans un autre format. Si vous souhaitez fournir une rétroaction sur l'accessibilité ou demander une version du rapport de progression ou de la description du processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec la conseillère principale, Exécution stratégique de Wells Fargo Canada (Bureau du chef de l'exploitation) aux coordonnées suivantes :

Wells Fargo Canada

22 Adelaide Street W, Suite 2200
Toronto, ON M5H 4E3
Téléphone sans frais : 1 866 876-8688

Adresse courriel : CanadaAccessibility@wellsfargo.com

Bref énoncé

Wells Fargo Canada continue de progresser pour fournir une expérience plus accessible aux personnes en situation de handicap. La création du Bureau du chef de l'accessibilité a permis à Wells Fargo de consolider son cadre et ses initiatives visant à offrir l'accessibilité aux employés, aux candidats et aux clients par l'entremise de politiques, de procédures, de programmes et d'autres moyens. Le programme de gestion des risques liés à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation d'entreprise de Wells Fargo a été mis en place pour établir des normes de première ligne, de l'habilitation, du suivi et de la gouvernance afin d'assurer le respect de la Politique d'accessibilité pour les clients et les employés en situation de handicap de Wells Fargo.

Politiques et lignes directrices

Wells Fargo Canada continue à s'assurer que ses politiques et lignes directrices favorisent un milieu de travail et d'affaires accessible. Des mises à jour ont été apportées à la Politique d'accessibilité pour les clients et les employés en situation de handicap ainsi qu'aux procédures connexes afin, entre autres, de clarifier les obligations et d'ajuster les processus de gestion du changement. De plus, en lien avec les révisions apportées par Wells Fargo à la Politique de lutte contre le harcèlement, la discrimination et pour l'égalité d'accès à l'emploi à l'échelle mondiale, Wells Fargo Canada a mis à jour, au début de 2025, le document de référence propre au Canada qui accompagne cette politique. Les mises à jour de ce document visaient essentiellement à confirmer l'applicabilité de la politique à l'interdiction du harcèlement psychologique ainsi qu'au signalement des cas de harcèlement ou de discrimination.

Technologies de communication et de l'information

Wells Fargo a amélioré l'accessibilité de sa plateforme de communication mondiale en activant le sous-titrage en direct pour les vidéoconférences et les appels téléphoniques. La fonctionnalité en libre-service du système d'enregistrement des ressources humaines de Wells Fargo continue d'évoluer. Les employés de Wells Fargo Canada peuvent désormais téléverser directement les documents médicaux justificatifs relatifs aux congés autorisés, sans devoir passer par le service des ressources humaines ou le personnel de gestion. De plus, ces employés disposeront bientôt d'une ligne téléphonique bilingue dédiée, accessible par l'entremise du site Services et soutien des RH, afin de permettre un accès plus rapide et plus efficace au contenu des ressources humaines propre au Canada, y compris en ce qui concerne les avantages sociaux, les congés autorisés, etc.

Communication, autre que les technologies de communication et de l'information

Dans le cadre de la révision en cours des articles sur les ressources humaines publiés sur le site Services et soutien des RH, l'équipe de diffusion de contenu de Wells Fargo a élargi la portée de l'étiquetage d'accessibilité de divers documents (PDF, etc.) pour les lecteurs situés dans des régions comme le Canada. Wells Fargo a lancé une nouvelle solution de plateforme visant à aider les Réseaux de ressources des employés, y compris Connexion Handicap, à simplifier l'accès à l'information et aux ressources.

Emploi

Wells Fargo continue de se concentrer sur ce domaine de la manière suivante :

Milieu de travail : Wells Fargo Canada demeure engagée à fournir un milieu accessible à ses employés. Le modèle de travail hybride continue de permettre à la plupart des employés de travailler à domicile une partie de la semaine, y compris ceux en situation de handicap, leur donnant la possibilité de répondre à leurs besoins personnels et de santé de manière flexible et opportune. Wells Fargo et Wells Fargo Canada continuent de prioriser la santé et le bien-être des employés par le biais de divers programmes et activités. La marque « Well Life » (Bien-être) englobe des rubriques telles que « Well-being Mind & Body » (Bien-être esprit et corps) et « Dr. Brent's Blogs » (Les blogues du Dr Brent; une contribution régulière du chef de la santé de Wells Fargo), couvrant un éventail d'activités et de sujets au cours de l'année 2024, notamment la santé mentale, le diabète, les vaccins, les maux de dos, la santé cérébrale, la nutrition, des cours virtuels de détente mentale et physique ainsi qu'un défi « Spring into Action » (Ce printemps, passons à l'action). L'infolettre mensuelle sur le bien-être met l'accent sur les événements et les activités liés au bien-être, ainsi que sur les avantages sociaux. Il en va de même pour l'Infolettre de la région du Canada (Canada Regional News) de Wells Fargo Canada. La plateforme « Belonging at Wells Fargo » (Appartenance à Wells Fargo) a lancé une trousse d'outils pour favoriser le sentiment d'appartenance et aider les employés à créer des liens et à s'entraider au sein du milieu de travail. Plusieurs départements de Wells Fargo ont mis en place des comités qui favorisent davantage les initiatives en matière d'inclusion, de santé et de bien-être au sein des divisions ou équipes de travail des employés. En mai 2024, Wells Fargo Canada a soutenu le Mois de la sensibilisation à la santé mentale en organisant une variété d'événements, notamment ceux axés sur la dépression, le stress associé à la prestation de soins et la gestion financière. Le Réseau de ressources des employés Connexion Handicap de Wells Fargo a célébré le Mois de la fierté du handicap en juillet 2024 et a organisé plusieurs événements tout au long de l'année, mettant l'accent sur l'anxiété, la neurodiversité, la douleur chronique, etc.

Avantages sociaux : Le fournisseur de services de télésanté de Wells Fargo Canada a amélioré l'accès aux services de santé mentale grâce à une nouvelle application. Le fournisseur d'avantages sociaux de

Wells Fargo Canada a introduit une couverture pour des éléments tels que les traitements de fertilité et les procédures d'affirmation de genre, renforçant ainsi son engagement à offrir une gamme d'avantages sociaux pour répondre aux différents besoins des employés.

Apprentissage et perfectionnement : Wells Fargo continue d'offrir des occasions d'apprentissage et de développement mettant l'accent sur l'inclusion et les concepts connexes, y compris l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les employés de Wells Fargo Canada se sont vu attribuer des cours sur la plateforme d'apprentissage et de perfectionnement qui, entre autres, soulignaient les thèmes d'appartenance, de soutien et d'appréciation des différences culturelles. Wells Fargo a élaboré un nouveau module de formation mondial sur la lutte contre le harcèlement et la discrimination, qui sera mis en œuvre en 2025. Ce module inclut de nouveaux scénarios en milieu de travail afin d'aider les employés à mieux comprendre quels comportements Wells Fargo attend d'eux, ainsi que ceux qu'elle ne tolère pas.

Acquisition de talents : Wells Fargo Canada continue de publier sur son site Web des documents de recrutement confirmant la disponibilité de mesures d'adaptation dans le cadre du processus d'embauche et durant l'emploi. De plus, elle a ajusté son processus d'intégration afin de réduire le nombre de documents (politiques, attestations, etc.) à signer et à retourner, en optimisant l'utilisation des fonctions automatisées du système d'enregistrement des ressources humaines.

Adaptation du milieu de travail : Au début de 2025, l'équipe de gestion des mesures d'adaptation de la région internationale (incluant Wells Fargo Canada) a révisé ses procédures de traitement des demandes d'adaptation, notamment pour ajuster les délais de réponse et de suivi des communications. Wells Fargo Canada et l'équipe de gestion des mesures d'adaptation continuent de faire appel à un fournisseur tiers pour faciliter les demandes d'adaptation ainsi que les initiatives de retour au travail des employés en situation de handicap. Le site Services et soutien des RH de Wells Fargo continue de proposer divers articles concernant les mesures d'adaptation et les procédures de demande.

Sondage du personnel : Wells Fargo Canada a révisé et redistribué son sondage du personnel à tous les employés assujettis à la réglementation fédérale pour s'assurer qu'elle dispose d'une analyse de composition à jour et complète de ses effectifs sur l'équité en matière d'emploi, y compris les personnes en situation de handicap, permettant ainsi d'atteindre un taux de participation de 100 % et répondant à l'objectif fixé par Wells Fargo Canada.

Service à la clientèle

Wells Fargo Canada a simplifié les processus d'exécution des contrats avec les clients en collaborant avec ces derniers pour mettre en place des fonctionnalités de signature électronique de documents plus efficaces. Les secteurs d'activité (par exemple, Services bancaires commerciaux) ont élaboré et révisé des procédures spécifiques à l'appui de la Politique d'accessibilité pour les clients et les employés en situation de handicap, ainsi que de ses modalités d'application, en vue d'améliorer la communication avec les clients et l'accès aux produits et services de Wells Fargo. Wells Fargo a lancé une fonction de suivi de l'accessibilité sur les médias sociaux afin de rester à jour quant aux tendances et aux nouvelles dans ce domaine.

Conception et prestation des programmes et des services

Les procédures d'accessibilité propres aux secteurs d'activité sont mises en œuvre et révisées afin de garantir que l'accessibilité est prise en compte dans la conception et la prestation de nouveaux produits

et services chez Wells Fargo. Cela comprend la définition de la portée des projets en matière d'accessibilité, en vue d'établir les exigences techniques, les budgets, les plans et les échéanciers pour la mise en œuvre d'installations numériques et physiques. Cela comprend également la participation des gestionnaires et des développeurs technologiques afin de s'assurer que le codage et le contenu intègrent les caractéristiques et les normes d'accessibilité, et que des tests sont effectués avant le déploiement. L'équipe Stratégies relatives aux actifs numériques de Wells Fargo offre un encadrement continu aux employés sur la façon d'intégrer et d'améliorer l'accessibilité dans la création de communications efficaces sur les produits et services.

Approvisionnement en biens, services et installations

Wells Fargo continue de s'efforcer de travailler avec des fournisseurs qui respectent toutes les lois relatives aux droits de la personne et qui s'engagent à promouvoir l'inclusion dans la prestation de leurs services ainsi que dans l'aménagement de leurs installations. Les secteurs d'activité suivent les politiques et procédures afin de s'assurer que l'accessibilité est prise en compte par l'équipe d'approvisionnement stratégique lors de la sélection des fournisseurs et de la négociation des contrats. Wells Fargo a créé un répertoire de fournisseurs tiers qui offrent des services liés à l'accessibilité pour l'entreprise.

Environnement bâti

Les installations de Wells Fargo Canada continuent d'être accessibles aux employés et aux visiteurs invités. L'environnement fait l'objet d'un suivi conjointement avec la direction de l'immeuble pour toute amélioration de l'accessibilité visant à éliminer ou à réduire les barrières physiques ou autres. Des modifications ont été apportées aux salles de bain du bureau de Toronto pour en améliorer l'accessibilité.

Transport

Wells Fargo Canada ne fournit pas de services de transport; par conséquent, cet élément demeure généralement inapplicable. Toutefois, en prenant une perspective plus large pour inclure les voyages d'affaires, la Politique en matière de voyages à l'échelle mondiale de Wells Fargo confirme que les employés bénéficieront, sur demande, de mesures d'adaptation lors de leurs déplacements professionnels.

Formation

Wells Fargo Canada a lancé un nouveau module de formation sur l'accessibilité destiné à tous les employés de l'ensemble de l'entreprise du Canada, qu'ils soient assujettis ou non à la réglementation fédérale. Ce faisant, elle a démontré que l'accessibilité est un facteur important pour tous les employés et clients au Canada, peu importe le territoire de compétence.

Consultations

Pour préparer ce rapport de progression, Wells Fargo Canada a consulté le Bureau du chef de l'accessibilité, le service juridique de Wells Fargo ainsi que le groupe de travail sur l'accessibilité au Canada. Ces consultations ont inclus des employés au Canada et aux États-Unis vivant avec diverses incapacités, et se sont déroulées par vidéoconférence et par courriel, à partir du début de 2025.

Rétroaction

Depuis la publication du plan d'accessibilité, Wells Fargo n'a reçu aucune rétroaction par l'entremise du processus de rétroaction énoncé.

Juin 2025