Plan d’accessibilité de Wells Fargo Canada

Ce plan d’accessibilité confirme les engagements continus de Wells Fargo Canada et les mesures qu’elle prend afin d’assurer l’accessibilité aux personnes en situation de handicap, y compris les clients, les candidats à l’emploi et les employés.

Les progrès récents et continus de l’intelligence artificielle (IA) offriront des occasions et des défis à Wells Fargo Canada dans la poursuite de l’accessibilité pour les clients et employés. Wells Fargo Canada surveillera ce domaine de près afin de produire des résultats positifs et de réduire au minimum les effets défavorables pour les personnes en situation de handicap.

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

Dans le cadre de son engagement à offrir une expérience inclusive à ses clients et à ses employés, Wells Fargo Canada demeure déterminée à offrir des services et des possibilités aux personnes en situation de handicap dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

Wells Fargo Canada s’engage à prévenir et à éliminer les obstacles à l’intégration et à la participation des personnes en situation de handicap et s’efforce de le faire de la façon la plus respectueuse et efficace possible. Le Programme d’accessibilité et de mesures d’adaptation de l’entreprise appuie cette démarche.

Wells Fargo Canada s’engage à continuer à respecter ses obligations 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), la Loi canadienne sur l’accessibilité, ainsi que toute autre législation applicable.

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 en situation de handicap.

La Politique d’accessibilité pour les clients et les employés en situation de handicap s’applique aux secteurs d’activité concernés de Wells Fargo Canada et vise à garantir que les personnes visées sont traitées avec respect et dignité dans leurs interactions d’affaires et de travail avec Wells Fargo Canada.

La Politique de lutte contre le harcèlement, la discrimination et pour l’égalité d’accès à l’emploi protège contre les comportements harcelants et discriminatoires liés à un handicap et à d’autres motifs protégés.

Les Lignes directrices sur les mesures d’adaptation pour les personnes en situation de handicap s’appliquent aux candidats à l’emploi ainsi qu’aux employés de Wells Fargo Canada et visent à éliminer les obstacles au recrutement et à l’emploi des personnes visées.

Wells Fargo Canada examine 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 en situation de handicap.

Technologies de communication et de l’information (technologies numériques)

Wells Fargo Canada demeure déterminée à rendre les technologies de communication et de l'information accessibles aux personnes en situation de handicap afin qu’elles puissent tirer pleinement parti du monde numérique. Des formats de communication accessibles sont disponibles sur demande, et Wells Fargo Canada s’engage à consulter les personnes en situation de handicap afin de leur fournir de l’information et des méthodes de communication qui répondent à leurs besoins et à éliminer les obstacles liés aux technologies numériques.

Wells Fargo Canada cherche à offrir une expérience accessible aux clients et aux employés en ce qui concerne les applications Web comme les courriels et d'autres plateformes liées aux affaires, les documents comme les PDF et autres fichiers, et l'équipement comme les téléphones, les tablettes et les imprimantes. Wells Fargo Canada s'engage à faciliter l'utilisation des technologies d'assistance comme les lecteurs d'écran et le braille, ainsi que des appareils d'assistance comme les claviers adaptatifs. Wells Fargo Canada s'efforce d'utiliser une plateforme de réunion accessible comme Microsoft Teams pour mener ses activités avec ses employés, clients et fournisseurs. Wells Fargo Canada continue de chercher des moyens d'améliorer l'expérience technologique numérique, notamment en ajoutant des sous-titres aux réunions et contenus audio, et en mettant en œuvre des outils et guides de soutien permettant de créer des documents PDF, Excel et PowerPoint accessibles.

Les sites Web et le contenu Web de Wells Fargo Canada sont conformes aux Lignes directrices pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) qui s'appliquent.

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

Wells Fargo Canada s'engage à communiquer avec les clients, les employés et les autres personnes qui interagissent avec elle d'une manière adaptée à leurs besoins en matière d'adaptation. Il peut s'agir de fournir du matériel marketing, des documents, des formulaires, des affiches et d'autres supports non technologiques dans des formats accessibles, et d'utiliser un langage simple et clair. Wells Fargo Canada utilisera l'IA pour revoir ses politiques en matière de ressources humaines dans le but de simplifier et d'uniformiser la structure et le contenu des politiques, y compris l'ajout de sommaires pour permettre aux employés de trouver plus efficacement l'information dont ils ont besoin.

Emploi

Wells Fargo Canada demeure déterminée 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 en situation de handicap à poser leur candidature aux postes affichés et leur fournit des mesures d'adaptation pendant la relation d'emploi, y compris à l'étape du recrutement et pendant toutes les phases de l'emploi par la suite. Les Lignes directrices sur les mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap de Wells Fargo Canada renferment des renseignements plus détaillés sur les mesures que Wells Fargo Canada prendra pour assurer l'accessibilité pendant la relation d'emploi. Un exemplaire de ces lignes directrices est disponible (et peut être fourni dans un autre format) sur demande.

Wells Fargo Canada fournit des renseignements sur les interventions d'urgence aux employés en situation de handicap 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 examine 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 employés en situation de handicap. Wells Fargo Canada met en œuvre des procédures pour s'assurer que le contenu lié à l'emploi, y compris les « articles de connaissances », est créé pour une expérience de consultation optimale, au sein du réseau et hors réseau, au moyen d'applications mobiles.

Wells Fargo Canada reconnaît qu'offrir un soutien en matière de santé physique et mentale à ses employés est un élément essentiel à leur réussite personnelle et professionnelle. Divers programmes et initiatives axés sur le bien-être général constituent le fondement de ce soutien et continueront d'être au centre des préoccupations de Wells Fargo Canada à l'avenir. L'infolettre mensuelle sur le bien-être en est un exemple, puisqu'elle met l'accent sur des sujets clés en matière de santé et de bien-être et donne accès à diverses ressources destinées aux employés.

Wells Fargo Canada comprend également l'importance de simplifier et de rationaliser les tâches liées au recrutement, à l'intégration et à l'emploi continu. Des mesures continueront d'être prises pour fournir des directives claires, réduire les tâches non essentielles ou en redéfinir la priorité, et automatiser les fonctions libre-service, y compris en ce qui concerne le système d'enregistrement des ressources humaines que les candidats et les employés utilisent largement chez Wells Fargo Canada.

Wells Fargo Canada a fourni des outils d'IA aux employés pour leur permettre d'améliorer l'efficacité de leur travail. Wells Fargo Canada encourage les employés à faire valoir leurs idées sur la façon dont l'IA peut être exploitée en milieu de travail. Un processus robuste a été établi pour examiner, évaluer et mettre en œuvre des solutions basées sur l'IA qui peuvent profiter autant aux employés qu'aux clients.

Service à la clientèle

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

Conception et prestation des programmes et des services

Wells Fargo Canada offre des services financiers aux grandes entreprises et à d'autres organisations. Les services, qu'ils soient livrés en personne, par voie électronique ou autrement, ainsi que tout matériel ou renseignement connexe, sont conçus pour être fournis d'une manière accessible. Il en va de même pour les programmes et les services destinés aux employés. Des mesures d'adaptation pour les programmes et les services offerts aux clients et aux employés sont disponibles sur demande. Les équipes de prestation et les responsables des produits continueront d'envisager des moyens d'assurer une prestation accessible des services et des programmes.

Approvisionnement en biens, services et installations

Wells Fargo Canada veille à se procurer des biens, des services et des installations conçus pour être accessibles, afin que les personnes en situation de handicap puissent les utiliser sans nécessiter d'adaptation. Toutefois, lorsque des adaptations ou des solutions de rechange sont requises à l'étape d'approvisionnement, elles seront fournies.

Environnement bâti

En raison de la nature des activités de Wells Fargo Canada, ses installations ne sont pas ouvertes au public. Toutefois, Wells Fargo Canada s'engage à faire en sorte que tous les clients invités et les employés, y compris les personnes en situation de handicap, bénéficient d'une expérience digne, professionnelle et sécuritaire lorsqu'ils font affaire avec Wells Fargo Canada et travaillent dans ses installations. Pour ce faire, elle évalue continuellement l'accessibilité des espaces de bureaux qu'elle occupe. Lorsque des aménagements doivent être apportés afin de rendre son environnement d'affaires ou de travail plus accessible, Wells Fargo Canada collabore avec le groupe de gestion immobilière concerné. Si des mesures d'adaptation sont nécessaires, que ce soit pour mener des affaires, travailler ou répondre à un besoin d'intervention d'urgence, elles seront fournies sur demande.

Transport

En général, les enjeux d'accessibilité relatifs au transport ne s'appliquent pas à Wells Fargo Canada, puisqu'elle ne fournit pas ce service. Toutefois, dans la mesure où des employés de Wells Fargo Canada voyagent à des fins professionnelles, des mesures d'adaptation liées à un handicap seront fournies conformément à la Politique sur les voyages.

Formation

Wells Fargo Canada fournit une formation appropriée et continue à ses employés pour s'assurer qu'ils connaissent leurs obligations et leurs droits concernant les lois applicables en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et de droits de la personne. Les nouveaux arrivants à Wells Fargo Canada recevront une formation en la matière 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 au personnel le niveau approprié de formation en matière d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap.

Examen

Ce plan d'accessibilité fera l'objet d'un examen au moins tous les trois ans, ou selon toute autre exigence de la loi.

Consultations

Aux fins de la préparation du plan d'accessibilité, Wells Fargo a consulté plusieurs employés au Canada et aux États-Unis, y compris des employés présentant diverses incapacités fonctionnelles. Les employés se sont réunis par vidéoconférence et par téléphone, à partir du début de l'année 2026.

Généralités

Ce plan d'accessibilité est disponible sur le site Web de Wells Fargo Canada à l'adresse www.wellsfargo.ca et peut être fourni sur demande dans un autre format. Si vous désirez fournir des commentaires sur l'accessibilité, demander une version du plan d'accessibilité dans un autre format ou obtenir une description du processus de commentaires, communiquez avec le conseiller principal, Exécution stratégique de Wells Fargo Canada (Direction générale des services bancaires aux entreprises et d'investissement du Canada) aux coordonnées ci-dessous. Wells Fargo accusera réception des commentaires et y répondra dans un délai raisonnable. Les commentaires peuvent être fournis de façon anonyme, si vous le souhaitez.

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

Aux fins de ce plan d'accessibilité, Wells Fargo Canada fait référence aux entités prescrites par la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, la Loi canadienne sur l'accessibilité, et leurs règlements d'application ainsi que toute autre réglementation pertinente.

Juin 2026