

## Rapport d'avancement du plan d'accessibilité de Citi Canada 2024

### Généralités

Pour demander un exemplaire du plan d'accessibilité de Citi Canada, du rapport qui fait état de son avancement ou du processus de rétroaction dans un autre format, veuillez communiquer avec la personne indiquée ci-dessous. Si vous avez des questions concernant les mesures de l'entreprise en matière d'accessibilité ou si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires sur les obstacles rencontrés dans le cadre de vos relations avec Citi Canada ou sur la mise en œuvre par Citi Canada du plan d'accessibilité, veuillez joindre :

Adrian Haviland  
Responsable du risque et du contrôle pour le Canada  
Adresse postale : Suite 1900, 123 Front Street West, Toronto, ON, M5J 2M3  
Téléphone : +1 416 947-5757  
Courriel : [adrian.haviland@citi.com](mailto:adrian.haviland@citi.com)

Ce document est offert dans des formats accessibles sans frais, sur demande.

Les formats accessibles offerts sont les suivants : imprimé, gros caractères, braille, format audio et électronique compatible avec les technologies d'adaptation destinées à aider les personnes handicapées.

Citibank Canada et Citibank, N.A., succursale canadienne (collectivement, « Citi Canada ») ont des bureaux à Toronto, Mississauga, Calgary, Montréal et Vancouver. Citi Canada n'offre pas de services bancaires de détail aux particuliers. Citi Canada fournit des produits et des services à une clientèle institutionnelle et à valeur nette élevée dans le cadre de quatre secteurs d'activité principaux :

- **Citi Services bancaires**, c'est-à-dire les services bancaires d'investissement, les services bancaires aux entreprises et les services bancaires commerciaux
- **Citi Marchés**
- **Citi Services**, c'est à dire les solutions de gestion de trésorerie et de commerce et les services de titres
- **Citi Banque privée**

Citi Canada s'engage à se conformer aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA ») et du *Règlement canadien sur l'accessibilité*. Citi Canada a mis au point le présent rapport d'avancement de son plan d'accessibilité afin de faire part à sa clientèle et à son personnel des progrès réalisés dans la suppression des obstacles à l'accessibilité et dans l'amélioration des possibilités offertes aux personnes handicapées, et ce, depuis la publication du plan d'accessibilité en juin 2023.

## **DOMAINES VISÉS À L'ARTICLE 5 DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ**

---

### **Emploi**

Citi Canada n'a pas recensé d'obstacles dans ce domaine nécessitant la prise de mesures. Si des commentaires signalant des obstacles parvenaient à Citi Canada, l'entreprise les examinerait afin de déterminer les mesures à prendre pour éliminer ces obstacles, le cas échéant

### **L'environnement bâti**

Citi Canada n'ayant pas occupé de nouveaux locaux au cours de l'année écoulée, aucune mesure n'est requise dans ce domaine. De plus, Citi Canada n'a pas recensé d'obstacles dans ce domaine qui nécessitent la prise de mesures. Si des commentaires signalant des obstacles parvenaient à Citi Canada, l'entreprise les examinerait afin de déterminer les mesures à prendre pour éliminer ces obstacles, le cas échéant

### **Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

En novembre 2023, Citi a publié un guide sur l'accessibilité qui contient des pratiques exemplaires et des suggestions en matière d'élaboration de contenus accessibles à l'aide d'outils courants tels que Word, PowerPoint et Zoom. Ce guide comprend les sujets répertoriés ci-dessous :

- Utilisation des outils Microsoft pour créer du contenu accessible (p. ex., police, couleur)
- Utilisation de texte, d'images et d'hypertexte de remplacement
- Création de graphiques, de tableaux, de schémas et de documents infographiques
- Mode d'emploi du vérificateur d'accessibilité de Microsoft et mise en œuvre des mesures recommandées par le vérificateur d'accessibilité

Citi Canada entend poursuivre son engagement à fournir des technologies d'information et de communication d'une manière accessible.

### **Communication, autre que TIC, acquisition de biens, de services et d'installations et conception et prestation des programmes et des services**

Citi Canada n'a reçu aucun commentaire ni recensé aucun obstacle nécessitant la prise de mesures dans l'un ou l'autre de ces trois domaines. Si des commentaires signalant des obstacles parvenaient à Citi Canada, l'entreprise les examinerait afin de déterminer les mesures à prendre pour éliminer ces obstacles, le cas échéant

## CONSULTATIONS

---

### Consultations internes

Conformément à l'engagement de Citi en matière de diversité et d'intégration de son personnel, un sondage de consultation sur l'équité en matière d'emploi chez Citi Canada a eu lieu en mars 2023 et a été mis à la disposition de tout le personnel, y compris de ses membres handicapés. Les résultats de ce sondage, couvrant un large éventail de données démographiques, ont permis de déterminer les obstacles potentiels à la pleine inclusion du personnel de Citi. Le sondage posait les questions suivantes concernant l'accessibilité :

- Si je devenais handicapé(e) ou si je me blessais et que j'ai besoin d'un aménagement (temporaire ou permanent) pour faire mon travail, je n'hésiterais pas à le demander.
- Le milieu de travail est accessible aux personnes handicapées.
- Le fait de m'identifier en tant que personne handicapée est sans conséquence sur mon emploi.

Pour en savoir plus sur les commentaires reçus, veuillez consulter la rubrique [Rétroaction](#) ci-dessous.

### Consultation externe

Citi Canada a fait appel à un consultant externe, qui vit avec un handicap physique depuis plus de 14 ans, afin d'obtenir son avis sur l'accessibilité chez Citi Canada. Ce consultant a réalisé un rapport d'accessibilité au deuxième trimestre de 2024 sur les espaces physiques ainsi que sur la présence Web et numérique. De plus, il a examiné le rapport d'avancement et n'a formulé aucune recommandation.

Pour en savoir plus sur les commentaires reçus, veuillez consulter la rubrique [Rétroaction](#) ci-dessous.

## RÉTROAC

---

### **Consultations internes**

Parmi les personnes ayant répondu au sondage sur l'équité en matière d'emploi, plus de 80 % n'hésiteraient pas à demander des aménagements (temporaires ou permanents) en cas de handicap ou de blessure, près de 80 % d'entre elles estimant que le milieu de travail de Citi Canada est accessible aux personnes handicapées.

Citi Canada a repéré une occasion d'accroître la sensibilisation à ses politiques, processus et ressources accessibles qui permettent de répondre aux demandes d'adaptation des employés.

### **Consultation externe**

Selon le consultant, les locaux de Citi Canada offrent un espace considérable pour que les personnes présentant divers types de handicaps puissent se déplacer dans les aires communes, les salles de réunion, les bureaux et les postes de travail. Par ailleurs, les bureaux de Citi disposent d'une salle de bain accessible, tandis que les aires communes comme la cuisine et ses appareils électroménagers sont à une hauteur adéquate pour être accessibles.

En matière d'espace physique, la mise en place d'une signalisation accrue sur les lieux de travail, indiquant clairement l'emplacement des toilettes accessibles, serait une amélioration à apporter.

En ce qui concerne la présence numérique de Citi Canada, le consultant a indiqué que le logo et les couleurs de la marque Citi présentaient un contraste de couleurs naturellement bénéfique, ce qui les rendait plus facilement visibles pour les utilisateurs du Web. Le site Web comporte des fonctions de synthèse vocale, de sorte qu'il peut être utilisé de manière satisfaisante par un large éventail d'utilisateurs, y compris les personnes souffrant de déficiences visuelles. Enfin, le site Web de Citi est bien organisé en plusieurs rubriques, ce qui facilite la navigation pour les technologies d'assistance.

Une amélioration à apporter serait d'intégrer l'utilisation d'un texte de remplacement sur toutes les plateformes de médias sociaux.

Citi Canada tiendra compte des commentaires reçus et évaluera les mesures à prendre pour intégrer les suggestions formulées afin d'améliorer l'accessibilité des lieux de travail pour le personnel et les visiteurs.

### **Commentaires du public**

Le public n'a fait part d'aucun commentaire concernant l'accessibilité à la personne-ressource indiquée dans la rubrique « Généralités ».

## GLOSSAIRE

---

Le terme « **accessibilité** » signifie donner aux personnes de toutes capacités la possibilité de participer pleinement à la vie quotidienne.

**Les formats accessibles** peuvent inclure, sans s'y limiter, les gros caractères, les formats audio et électroniques enregistrés, le braille et d'autres formats utilisables par les personnes handicapées.

Le terme « **obstacle** » désigne tout ce qui entrave la pleine et égale participation à la société des personnes présentant un handicap, notamment physique, mental, intellectuel, cognitif, d'apprentissage, de communication ou sensoriel, ou une limitation fonctionnelle, notamment tout élément physique, architectural, technologique ou comportemental, fondé sur l'information ou la communication ou découlant d'une politique ou d'une pratique.

Le terme « **DE&I** » signifie diversité, équité et inclusion.

Le terme « **handicap** » désigne toute déficience, notamment physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d'apprentissage, de communication ou sensorielle, ou toute limitation fonctionnelle, qu'elle soit permanente, temporaire ou épisodique par nature, ou évidente ou non, qui, en interaction avec un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et sur un pied d'égalité à la vie de la société.