

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

Ce rapport de progression porte sur les actions et engagements continus de Wells Fargo Canada visant à atteindre l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap, y compris les clients, les candidats à l'emploi et les employés. Il 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 de progression 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 souhaitez fournir une rétroaction sur l'accessibilité, demander une version du rapport de progression dans un autre format ou obtenir une description du processus de rétroaction, veuillez communiquer avec le conseiller principal, 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
Courriel : CanadaAccessibility@wellsfargo.com

Bref énoncé

Wells Fargo Canada continue de progresser pour fournir une expérience plus accessible aux personnes ayant un handicap. Avec la nomination de son premier dirigeant principal de l'accessibilité au début de 2024, Wells Fargo est en mesure d'aller de l'avant dans ce domaine important.

Politiques et lignes directrices

Wells Fargo a revitalisé son approche de communication des ressources humaines et autres informations à ses employés partout dans le monde. Wells Fargo a adopté un guide de l'employé à l'échelle mondiale et mis en œuvre plusieurs politiques mondiales pour démontrer l'importance de ses valeurs et de ses attentes de manière claire et cohérente pour tous les employés du monde entier, y compris ceux de Wells Fargo Canada. Parmi les politiques mondiales nouvellement mises en œuvre figure la Politique renouvelée de lutte contre le harcèlement et la discrimination, qui décrit l'engagement continu à prévenir la discrimination ou le harcèlement pour divers motifs, y compris le handicap.

Technologies de communication et de l'information

Wells Fargo a mis en œuvre une nouvelle plateforme de communication mondiale pour permettre des méthodes de communication uniformes (vidéoconférence, téléphone, clavardage, etc.) partout dans le monde. Le site Services et soutien des RH a été amélioré afin de faciliter la recherche de renseignements sur les ressources humaines par les employés. Ce site leur permet également de téléphoner ou clavarder avec les agents des ressources humaines pour obtenir l'information dont ils ont besoin. Wells Fargo a élargi la fonctionnalité de son système d'enregistrement des ressources humaines afin de permettre un meilleur libre-service, notamment en réduisant le besoin de signer et de retourner les documents aux ressources humaines ou aux unités fonctionnelles. Les assemblées générales virtuelles de Wells Fargo Canada comprennent maintenant le sous-titrage. Wells Fargo Canada étudie actuellement la possibilité de mettre en œuvre un poste de travail virtuel et la technologie du programme « Apportez votre appareil » pour simplifier et offrir de la souplesse à l'accessibilité et à la portabilité des appareils traditionnels.

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

L'équipe Conception et mise en œuvre numériques des RH de Wells Fargo examine régulièrement la suite d'articles des RH affichés sur le site Services et soutien des RH afin d'améliorer la lisibilité du contenu (uniformité de la marque et de la voix, langage clair). Les articles des RH contiennent un lien de rétroaction qui permet aux employés de fournir une rétroaction sur leur expérience avec l'article, par exemple si le contenu de l'article n'est pas clair. Les articles des RH comprennent maintenant des liens vers d'autres articles ou politiques connexes afin que les employés puissent trouver plus facilement ce qu'ils cherchent dans leur requête. Le guide de l'employé à l'échelle mondiale a été reconfiguré depuis un format PDF vers une version numérique qui organise le contenu en liens bien définis et organisés. Les articles des RH, les politiques et le guide de l'employé à l'échelle mondiale de Wells Fargo suivent un cycle d'analyse et de révision défini pour s'assurer que le contenu reste à jour et lisible. Les modèles d'affaires de Wells Fargo ont été mis à jour pour intégrer l'accessibilité et chaque modèle comprend des instructions pour aider l'utilisateur à préserver l'accessibilité lorsqu'il l'utilise. Wells Fargo a introduit une nouvelle police qui permet à certains employés neurodivers de communiquer plus facilement par écrit.

Emploi

Wells Fargo a accompli les progrès suivants :

Milieu de travail : Wells Fargo Canada a mis en œuvre un modèle de travail hybride qui permet à la plupart des employés de travailler à domicile pendant une partie de la semaine. Cela permet aux employés, y compris ceux ayant un handicap, de mieux répondre à leurs besoins personnels et en matière de santé, de façon souple et en temps opportun. Wells Fargo Canada fait la promotion de la santé et du bien-être par l'entremise de divers programmes, dont les champions du bien-être, Manuvie Vitalité et la communication de renseignements sur le handicap, notamment ceux axés sur la santé mentale. Wells Fargo continue de renforcer la

marque « Bien-être » (Well Life), avec l'inclusion d'une plateforme « Appartenance à Wells Fargo » (Belonging at Wells Fargo) qui, entre autres, encourage la possibilité de se joindre à un réseau de ressources pour les employés comme « Connexion Handicap » (Disability Connection).

Avantages sociaux : Wells Fargo Canada a augmenté le niveau de remboursement et élargi la portée des services de protection de la santé mentale en vertu du régime d'avantages sociaux.

Apprentissage et perfectionnement : Wells Fargo continue d'améliorer les possibilités d'apprentissage et de perfectionnement en lien avec la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI), y compris l'accès aux personnes ayant un handicap. Les gestionnaires des Services bancaires aux entreprises et d'investissement reçoivent maintenant une trousse d'outils mensuelle sur la DEI contenant des renseignements et des conseils pour aider à réunir et à diriger des équipes inclusives, à se sensibiliser davantage aux cultures, etc. Le Conseil de DEI continue d'organiser des événements pour impliquer les employés sur des sujets liés au handicap (les événements récents comprenaient une action centrée sur la santé mentale, la douleur chronique et la neurodiversité). Récemment, les employés de Wells Fargo se sont vus attribuer diverses formations de DEI afin de les sensibiliser et de développer leurs capacités à contribuer à un environnement de travail et de service à la clientèle inclusif.

Acquisition de talents : Wells Fargo a adopté des messages cohérents à l'échelle mondiale sur la diversité, l'équité et l'inclusion dans les documents d'affichage de postes, y compris des références précises aux candidats ayant un handicap. Dans les cas où les candidats à un emploi nécessitent des mesures d'adaptation dans le cadre du processus de demande d'emploi ou d'entrevue, les demandes peuvent être adressées directement à notre équipe de gestion des mesures d'adaptation. De même, si un candidat demande des mesures d'adaptation au recruteur, la demande sera maintenant transmise à l'équipe de gestion des mesures d'adaptation pour une expérience professionnelle et cohérente.

Adaptation du lieu de travail : La région internationale (qui englobe Wells Fargo Canada) a élaboré de nouvelles procédures de traitement des demandes d'adaptation, y compris par l'entremise de l'équipe de gestion des mesures d'adaptation et de fournisseurs tiers qui se consacrent spécifiquement au domaine de l'adaptation. Afin de mettre davantage l'accent sur les mesures d'adaptation liées au handicap, Wells Fargo a créé plusieurs articles des RH concernant l'adaptation du lieu de travail, notamment la façon de demander des mesures d'adaptation et, pour les gestionnaires, la façon de fournir rapidement certaines formes d'adaptation. Ce contenu est mis à la disposition de tous les employés sur le site Services et soutien des RH de l'entreprise.

Sondage du personnel : Wells Fargo Canada proposera à nouveau son sondage du personnel en 2024 à tous les employés sous réglementation fédérale pour s'assurer qu'elle dispose d'une analyse de composition à jour et complète de ses effectifs, y compris les personnes ayant un handicap.

Service à la clientèle

Wells Fargo a lancé un nouveau programme de formation en ligne sur l'accessibilité pour les clients ayant un handicap à l'intention de tous les employés, y compris ceux de Wells Fargo Canada. Wells Fargo a créé un référentiel pour fournir des conseils sur diverses mesures d'adaptation à prendre pour aider les clients qui ont des difficultés à accéder à nos services. Les Infolettres de la région de Wells Fargo Canada contiennent désormais une catégorie Diversité, équité et inclusion qui traite souvent du handicap et de l'accessibilité. Wells Fargo a créé un portail utilitaire « Adaptation et accessibilité » (Accommodation & Accessibility, A&A) d'entreprise pour servir de point central d'orientation et de surveillance en ce qui a trait à l'adaptation et à l'accessibilité aux clients et aux employés. Des ajouts au portail sont prévus en 2024 et par la suite.

Conception et prestation des programmes et des services

Les Stratégies relatives aux actifs numériques de Wells Fargo (Wells Fargo Digital Assets Strategies, DAS) offrent des conseils aux employés sur la façon d'inclure et d'améliorer l'accessibilité dans la création de communications efficaces au sujet de nos produits et services, tant à l'interne qu'à l'externe. Des cours et des guides ont été mis en œuvre pour éduquer les utilisateurs sur la façon d'améliorer les documents, les feuilles de calcul, les courriels, etc., du point de vue de l'accessibilité.

Approvisionnement en biens, services et installations

Wells Fargo a actualisé son Code de conduite des fournisseurs. Le Code confirme que Wells Fargo s'efforce de retenir les services de fournisseurs qui s'engagent à respecter toutes les lois en matière de droits de la personne et qui sont alignés sur les valeurs de diversité, d'équité et d'inclusion. Wells Fargo a élaboré un questionnaire sur l'accessibilité à l'intention des fournisseurs qui vendent ou concèdent des licences de matériel, de logiciel, Web, ou de technologies d'apprentissage et de l'information, ou qui offrent des solutions technologiques dans le cadre de leurs produits et services, afin de s'assurer que tous les produits, logiciels et/ou services fournis à Wells Fargo respectent les normes et les lois en matière de handicap et d'accessibilité.

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.

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, Wells Fargo a mis en place une Politique en matière de voyages et elle confirme que les employés bénéficieront de mesures d'adaptation lors des déplacements d'affaires, sur demande.

Formation

Wells Fargo Canada est en train de réviser sa formation en matière d'accessibilité afin d'offrir une expérience plus uniforme à l'ensemble de l'entreprise canadienne pour les employés sous réglementation fédérale et les autres. La formation révisée devrait être lancée à l'automne 2024.

Consultations

Aux fins de la préparation de ce rapport de progression, Wells Fargo Canada a consulté des employés au Canada et aux États-Unis, y compris des employés ayant divers handicaps. Ces consultations se sont déroulées par vidéoconférence et par courriel, à partir du début de 2024.

Rétroaction

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

Juin 2024