

Plan pluriannuel d'accessibilité RBC Assurances



Assurances

Table des matières

Introduction et énoncé d'engagement	3
Notre Plan	4
Formation	5
Normes d'information et de communications	6
Applications et contenu Web accessibles	7
Comptoirs libre-service	8
Perturbations temporaires	8
Normes d'emploi – Recrutement	9
Informers les employés du soutien offert	10
Plans d'adaptation individualisés documentés / processus de retour au travail	11
Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation	12
Rétroaction et recours hiérarchique	13
Pour plus d'information	13

Introduction et énoncé d'engagement

RBC Assurances s'est engagée à élaborer, à mettre en œuvre et à maintenir un plan d'accessibilité pluriannuel (le « plan »). Son objectif est de décrire notre politique, notre stratégie et les mesures que nous prenons pour prévenir et supprimer les obstacles que rencontrent les personnes handicapées. Le plan tient compte des lois applicables et englobe la stratégie globale d'accessibilité de RBC qui se trouve sur le site Accessibilité RBC. Le plan continuera d'évoluer à mesure que nous progressons vers l'atteinte de nos objectifs d'accessibilité et en fonction de la publication de toute autre exigence réglementaire d'accessibilité applicable.

Ce plan est passé en revue et mis à jour conformément à la réglementation pertinente, il est affiché sur notre site Web public et il est offert sur demande dans d'autres formats.



Notre plan

Accessibilité à RBC Assurances – RBC Assurances s’est engagée à ce que ses mesures, politiques et pratiques relatives à l’accessibilité soient conformes aux lois applicables et aux principes de RBC. Accessibilité du service clientèle à RBC – RBC

RBC Assurances s’est engagée à :

- fournir aux clients handicapés un accès sans obstacle à ses produits et services ;
- permettre aux clients handicapés de bénéficier des mêmes services, au même endroit, et d’un traitement équitable par rapport aux autres clients ;
- offrir un milieu professionnel qui favorise un accès sans obstacle à tous les clients, conformément à la législation applicable ;
- offrir aux employés et aux demandeurs d’emploi des aménagements raisonnables ;
- fournir des renseignements de manière accessible aux personnes handicapées ;
- satisfaire à ces engagements en temps opportun.

Réalisations

- Nous avons élaboré une stratégie d’accessibilité qui nécessite et démontre une amélioration continue pour se conformer efficacement les exigences réglementaires.
- Nous avons mis en place des contrôles internes, de la surveillance et des essais réguliers pour s’assurer que nous continuons de progresser dans notre parcours d’accessibilité.
- Nous avons élaboré une feuille de pointage d’accessibilité numérique en utilisant les outils et les conseils de l’entreprise.
- Nous avons augmenté la sensibilisation de l’organisation aux politiques d’accessibilité de RBC en ce qui concerne la conception et le contenu numériques.
- Nous avons sensibilisé davantage l’organisation aux politiques d’accessibilité de RBC afin de renforcer l’adoption de la conception universelle, de fournir des rappels réguliers et de la formation des parties prenantes concernées
- Nous avons pris l’initiative d’élaborer et de publier une version PDF accessible du plan sur notre site Web à l’adresse rbcinsurance.com/fr-ca/accessibilite/plan-accessibilite.
- Nous avons tenu compte des politiques en vigueur et des Normes d’accessibilité intégrées (RNAI) ainsi que du Code des droits de la personne de l’Ontario pour nous assurer que les nouvelles politiques sont conformes aux exigences réglementaires.

Mesures prévues

- Revoir et mettre à jour le plan au moins une fois tous les trois (3) ans (dernière mise à jour en octobre 2025).
- En 2028, nous publierons un plan actualisé, intégrant nos progrès et les commentaires que nous recevrons.
- Nos politiques et procédures actuelles se rapportant à l’accessibilité seront revues sur une base régulière et mises à jour, au besoin.
- Continuer de sensibiliser et de renforcer l’adoption de la conception universelle au moyen de rappels et de formations réguliers pour les parties prenantes concernées.
- Communiquer notre stratégie d’accessibilité en assurance.
- Communiquer les mises à jour du plan ainsi que les étapes clés et les mesures prévues pour démontrer les progrès de notre stratégie d’accessibilité.

Formation

RBC Assurances s’est engagée à :

RBC Assurances s’est engagée à donner une formation à ses employés et ses contractuels sur les exigences de la loi (provinciale ou fédérale) régissant l’accessibilité des personnes handicapées. La formation sera donnée de la manière la mieux adaptée aux fonctions des employés et des contractuels, telle que déterminée par l’entreprise.

Réalisations	• Programme de formation générale sur l’accessibilité pour tous les employés et les contractuels. • Cette formation obligatoire est offerte en ligne, où un suivi des formations terminées est maintenu et conservé. • Nous avons mis en œuvre des mesures de contrôle interne pour assurer la conformité.
Mesures prévues	• Améliorations apportées par Apprentissage et perfectionnement aux programmes de formation obligatoires pour accroître la sensibilisation et la compréhension de la législation sur l’accessibilité et Exigences. • Dès qu’une modification est apportée à la réglementation ou qu’une date butoir approche, nous examinons le matériel de formation et nous nous assurons qu’il est conforme à la législation ou aux mesures, politiques et pratiques de RBC en cas de changement. • Communiquer tout changement à tous les employés et contractuels de RBC Assurances.



Normes d'information et de communications

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous continuerons d'intégrer les commentaires recueillis à la suite de consultations avec des personnes handicapées afin de déterminer leurs besoins d'information et de communication, tel qu'ils ont été exprimés par le Bureau de l'accessibilité RBC.

La page « Rétroaction – Accessibilité RBC » contient des renseignements sur la façon de fournir de la rétroaction à propos de l'accessibilité, de façon anonyme ou transparente, ainsi que sur la façon de demander le plan d'accessibilité de RBC Assurances dans d'autres formats.

Formats accessibles et soutien à la communication – À RBC Assurances, répondre aux divers besoins de nos clients est une priorité absolue. À la page Rétroaction – Accessibilité RBC, vous pouvez demander le plan en format accessible, y compris en braille, en gros caractères, en PDF accessible, en version audio ou encore en version ASL ou LSQ.

Dès réception de la demande du plan dans un autre format de la part d'un client ou d'un employé, nous en accuserons réception et la confirmerons. Nous mettrons à la disposition du demandeur le plan d'accessibilité dans le format souhaité, dès que possible, mais au plus tard : a) 45 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'un plan en braille ou en format audio ; ou b) 15 jours après la date de réception de la demande, dans le cas d'un plan dans tout autre format.

Réalisations

- RBC Assurances s'est assurée que les processus actuels de réception et de réponse aux commentaires soient accessibles aux personnes handicapées en leur fournissant ou mettant à leur dispositions des formats accessibles et de l'aide à la communication sur demande.
- RBC Assurances a pris l'initiative de publier une version PDF accessible du plan à l'adresse rbcinsurance.com/fr-ca/accessibilite.
- RBC Assurances a pris les mesures suivantes afin de fournir aux personnes handicapées d'autres formats accessibles sur demande :
 - Nous fournissons d'autres formats et communications accessibles à un coût qui n'est pas supérieur au coût facturé à d'autres personnes.
 - Nous fournissons ces autres formats accessibles et aides à la communication à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes.

Mesures prévues

- Nous consulterons la personne qui demande des renseignements accessibles afin de déterminer le soutien ou le format qui permettrait d'éliminer l'obstacle.
- Nous sensibilisons les employés au processus et aux options de format offerts à l'interne.

Applications et contenu Web accessibles

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à ce que ses applications Internet ou ses sites et son contenu Web soient conformes aux directives actuelles d'accessibilité du contenu Web (WCAG 2.1 AA, ou supérieur), sauf lorsqu'il n'est pas possible de satisfaire à de telles exigences, pour respecter les normes en matière d'accessibilité numérique en vertu de la loi sur l'accessibilité des Manitobains (Règlement sur les normes d'accessibilité à l'information et aux communications) :

Réalisations	• Nous avons mis en place un processus de feuille de pointage d'accessibilité numérique au sein du secteur assurance afin d'évaluer les obstacles aux applications numériques, de cerner les problèmes d'accessibilité et de planifier des mesures correctives. • Nous avons mis sur pied un groupe de travail tactique pour effectuer une analyse de l'état actuel des essais d'accessibilité au niveau des applications, et définir les feuilles de route technologiques pour combler les lacunes d'accessibilité. • Tous les nouveaux sites Web et tout le contenu Web créé seront conformes aux normes d'accessibilité numérique en vigueur (WCAG 2.1, niveau AA ou supérieur). • Les sites Internet et le contenu existants seront surveillés et mis à jour au besoin, afin de respecter ou de dépasser les normes actuelles. • Nous avons publié des ressources sur notre site intranet à l'intention des employés et des contractuels afin de satisfaire à cette exigence. • Nous avons veillé à ce que tous les employés et contractuels qui participent au développement de nos sites et du contenu Web connaissent les directives applicables aux développeurs et les meilleures pratiques de développement, et à ce qu'ils y aient accès, afin de satisfaire à cette exigence. • Nous avons veillé à ce que tous les employés et les contractuels qui participent aux essais de nos sites et du contenu Web connaissent les directives et les meilleures pratiques en matière d'essais, et à ce qu'ils y aient accès, afin de satisfaire à cette exigence.
Mesures prévues	• RBC Assurances s'assurera que le nouveau site Web et son contenu sont accessibles aux personnes handicapées en procédant à des essais et à des mises à jour continus pour assurer la conformité aux directives pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG 2.1, niveau AA ou supérieur). • Nous concevrons, développerons et mettrons à l'essai nos solutions technologiques pour qu'elles soient conformes aux normes d'accessibilité numériques actuelles. • Nous procéderons à des mises à jour régulières des feuilles de pointage, tandis que nous continuons à définir et à peaufiner nos objectifs d'efficacité des essais. • Nous surveillerons et mettrons à l'essai nos mesures de contrôle interne.

Comptoirs libre-service

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à s'assurer que ses employés tiennent compte des besoins des personnes handicapées lors de l'achat ou de l'acquisition de comptoirs libre-service :

Réalisations	• RBC a passé en revue tous les emplacements et a confirmé que les comptoirs ne sont pas utilisés à l'heure actuelle. • Les questions d'accessibilité relatives à l'aménagement pour les personnes handicapée sont disponibles pour être intégrées dans les modèles des formules d'approvisionnement Demande d'information et Demande de soumission.
Mesures prévues	• RBC veillera à ce que toute modification apportée depuis l'examen initial respecte les exigences d'accessibilité pour les clients et les employés pour les futurs comptoirs.

Interruptions temporaires

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à transmettre des avis généraux sur les interruptions de service, planifiées ou imprévues, touchant toutes les installations ou tous les services utilisés par les clients et les employés. Les avis peuvent indiquer la durée prévue de l'interruption et fournir une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant.

Les avis seront affichés où il se doit, ce qui pourrait inclure les sites Web de RBC Assurances.

Mesures prévues	• Passer en revue les mesures prévues en cas de d'interruption temporaire afin de déterminer les améliorations à apporter pour s'assurer que le processus relatif aux interruptions temporaires est appliqué de manière efficace.
-----------------	---

Normes d'emploi – Recrutement

RBC Assurances s'est engagée à :

Nous nous engageons à favoriser un milieu de travail inclusif et solidaire, où les candidats apportent à RBC un large éventail de qualités et de nouvelles perspectives.

À RBC Assurances, nous soutenons les personnes handicapées tout au long du processus d'embauche en veillant à ce que les descriptions de fonction soient claires, précises et fondées sur les aptitudes et en proposant des mesures d'adaptation à tous les candidats durant le processus de candidature et d'entrevues.



Réalisations

RBC a pris les mesures suivantes pour offrir des mesures d'adaptation aux personnes handicapées pendant les processus de recrutement, de sélection et d'embauche.

- Sur demande, nous offrirons des mesures d'adaptation aux personnes handicapées tout au long du processus d'embauche.
- RBC utilise activement le programme de stage Avantage Carrière pour recruter des personnes handicapées et les intégrer.
- Veiller à ce que les sites d'offres d'emploi de RBC respectent les normes d'accessibilité actuelles, qui reposent sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web du Consortium de normalisation du Web (W3C).

Mesures prévues

- Nos politiques d'adaptation seront passées en revue sur une base régulière pour mettre à jour le processus, au besoin.

Informer les employés du soutien offert

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à informer tous les employés des politiques qui soutiennent les employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques d'aménagements tenant compte des besoins d'accessibilité d'une personne en raison de son handicap.

Réalisations	• RBC Assurances a intégré cette exigence aux politiques des Ressources humaines afin de prévenir et de supprimer de celles-ci les autres obstacles cernés concernant l'accessibilité. Ces politiques ont été communiquées et mises à la disposition de tous les employés et gestionnaires de personnes. • Les employés, nouveaux et existants, sont informés des politiques de RBC Assurances concernant les aménagements de travail qui prennent en compte les besoins d'un employé découlant d'un handicap. • Fournir l'information de la présente section dès qu'il est possible de le faire suivant l'embauche d'un nouvel employé, particulièrement au cours du processus d'intégration. • Tenir les employés au courant des changements apportés aux politiques existantes concernant les aménagements de travail en ce qui concerne l'invalidité • Si un employé handicapé en fait la demande, RBC Assurances lui fournit ou prend les mesures nécessaires pour lui fournir de l'information et des communications dans un format accessible concernant : – les renseignements dont l'employé a besoin pour effectuer les tâches de son emploi ; – les renseignements auxquels les employés ont habituellement accès sur le lieu de travail. • Afin de se conformer à l'obligation de fournir les renseignements décrits dans le paragraphe ci-dessus, RBC Assurances consultera l'employé qui en fait la demande afin de déterminer le caractère adéquat d'un format accessible ou d'une aide à la communication.
Mesures prévues	• Nos politiques d'adaptation seront passées en revue sur une base régulière pour mettre à jour le processus, au besoin.

Plans d'adaptation individuels et processus de retour au travail documentés

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à intégrer les nouvelles exigences d'accessibilité pour s'assurer que les obstacles aux mesures d'adaptation et au processus de retour au travail sont éliminés et que les politiques de l'entreprise concernant les mesures d'adaptation et le retour au travail sont respectées, le cas échéant. Les politiques et processus existants de RBC Assurances comprennent les mesures que RBC Assurances prendra pour aider un employé handicapé et faciliter son retour au travail après une absence causée par une invalidité ou une blessure.

Réalisations

- Nous avons revu et évalué les politiques et processus existants pour nous assurer qu'ils comprennent les étapes pour l'élaboration d'un plan d'adaptation individualisé pour les employés handicapés, lorsqu'un tel plan est requis.
- Veiller à ce que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés comprenne les éléments suivants :
 - De quelle façon les employés qui demandent des mesures d'adaptation peuvent participer à l'élaboration du plan d'adaptation individuel.
 - La manière dont l'employé est évalué sur une base individuelle.
 - Comment RBC Assurances peut demander à un spécialiste médical ou autre spécialiste externe de faire une évaluation, aux frais de l'employeur, afin de l'assister à déterminer la possibilité d'obtenir des mesures d'adaptation et, dans l'affirmative, comment elles peuvent être apportées.
 - Adoption de mesures afin de protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé.
 - La fréquence à laquelle le plan d'adaptation individuel sera examiné et mis à jour, et de quelle manière.
 - Si un plan d'adaptation individuel est refusé, les raisons du refus seront expliquées à l'employé.
- Nous avons veillé à ce que le plan d'adaptation individualisé comprenne les éléments suivants :
 - Les renseignements relatifs aux formats accessibles et aux aides à la communication offerts par RBC Assurances, si on lui en fait la demande
 - Les renseignements requis sur les interventions d'urgence individualisées sur le lieu de travail.
 - Toute autre mesure d'adaptation qui doit être offerte.
- Nous avons veillé à ce que le processus de retour au travail, tel que défini dans les politiques existantes, souligne les mesures que RBC Assurances prendra pour faciliter le retour au travail de l'employé après une absence liée à une invalidité ou à une blessure, à ce qu'il indique comment élaborer un plan de retour au travail individualisé par écrit pour ces employés, et à ce qu'il intègre l'utilisation de plans d'adaptation individualisés dont il a été question plus haut, au besoin.

Mesures prévues

- Nos politiques d'adaptation seront passées en revue sur une base régulière pour mettre à jour le processus, au besoin.

Gestion du rendement, développement de carrière et réaffectation

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, ainsi que des plans d'adaptation individuels dans les cas suivants :

- Lorsqu'elle utilise son processus de gestion du rendement à l'égard des employés handicapés.
- Au moment d'offrir à ses employés handicapés l'occasion de se perfectionner et des possibilités d'avancement.
- Lors de la réaffectation des employés handicapés.

Réalisations

- Nous avons examiné, évalué et modifié les politiques, procédures et pratiques existantes, lorsqu'il y avait lieu, afin de répondre aux besoins d'accessibilité des employés handicapés.
- Nous nous sommes assurés de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et, au besoin, de leurs plans d'adaptation individualisés pour :
 - l'évaluation du rendement ;
 - la gestion du développement de carrière et de l'avancement ; et
 - la réaffectation d'un employé, lorsqu'elle est nécessaire.
- Nous avons examiné, évalué et modifié les processus existants, lorsqu'il y avait lieu, pour veiller à ce que le processus et les outils de gestion du rendement tiennent compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés.
- Nous nous sommes assurés de tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés lorsque nous offrons des possibilités de développement de carrière et d'avancement :
 - Offrir aux gestionnaires de personnes le soutien dont ils ont besoin pour appuyer le développement de carrière des employés handicapés.
- Élaborer et documenter le processus de réaffectation des employés handicapés en même temps que les plans d'adaptation individualisés.

Mesures prévues

- Nos politiques d'adaptation seront passées en revue sur une base régulière pour mettre à jour le processus, au besoin.

Rétroaction et recours hiérarchique

RBC Assurances s'est engagée à :

RBC Assurances s'est engagée à respecter et à dépasser les attentes du client. Nous sommes constamment à la recherche de façons d'améliorer l'expérience des clients et des employés handicapés. Si vous avez des commentaires au sujet de notre plan, n'hésitez pas à nous les faire parvenir par courriel à l'adresse accessibility@rbc.com.

Les commentaires serviront à orienter l'amélioration continue de nos engagements, programmes, processus et initiatives en matière d'accessibilité.

La page « Rétroaction – Accessibilité RBC » contient aussi des renseignements sur la façon de fournir de la rétroaction à propos de l'accessibilité, de façon anonyme ou transparente, ainsi que sur la façon de demander le plan d'accessibilité de RBC Assurances dans d'autres formats.

Réalisations	• Nous surveillons régulièrement les commentaires des employés et des clients et y répondons. • Nous menons des consultations afin de mieux comprendre l'expérience des employés handicapés. • Nous repérons les occasions d'améliorer l'accessibilité grâce aux commentaires reçus.
Mesures prévues	• Améliorer continuellement les plans d'accessibilité en fonction des commentaires des clients et des exigences législatives en réponse aux conditions changeantes. • Renforcer le message afin que les unités de RBC Assurances connaissent bien le processus de rétroaction pour guider les clients en conséquence. • Écouter et répondre avec empathie, en considérant la situation du point de vue du client.

Pour plus d'information

Les clients et les employés peuvent demander le plan dans un autre format en remplissant notre formulaire en ligne (rbc.com/accessibilite/feedback.html), en composant le 416 216-1206 ou le numéro sans frais 1 888 994-9004 (nous acceptons aussi les appels par services de téléphonie IP ou de relais vidéo) ou en nous envoyant une demande par la poste à l'attention du Bureau de l'accessibilité, 200 Bay Street, 11th Floor, North Tower, Toronto (Ontario) M5J 2T6.

Les clients ou les employés peuvent demander les formats suivants : braille, impression en gros caractères, PDF accessible, version audio, ou version ASL ou LSQ. RBC Assurances a pris l'initiative de mettre au point une version PDF accessible du plan, qui se trouve sur son site Web à l'adresse :

rbcinsurance.com/fr-ca/accessibilite/plan-accessibilite

[Site Web Accessibilité RBC](#)



Assurances

® / ^{MC} Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada, utilisées sous licence.

‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. VPS113787

132700 (10/2025)