



Plan pluriannuel d'accessibilité

CE DOCUMENT EST DISPONIBLE EN FORMAT DIFFÉRENT SUR DEMANDE.

Notre engagement en matière d'accessibilité.

LoyaltyOne se conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Nous nous engageons à combler les besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées de manière à respecter les principes fondamentaux de la LAPHO – autonomie, dignité, intégration et égalité des chances. Nous considérons que l'accessibilité consiste à fournir à nos employés, nos clients et nos partenaires un accès sans entrave à l'ensemble de nos services et de nos informations. Ce plan a pour but de présenter la stratégie de LoyaltyOne pour être une entreprise accessible et s'emploie à repérer, éliminer et prévenir les obstacles qui se dressent contre l'accessibilité.

Ce plan est accessible au public sur notre page Accessibilité au www.airmiles.ca.

Nos principes d'accessibilité

- Soutenir les initiatives qui suppriment les obstacles et encouragent ou augmentent l'accès équitable à nos services.
- Promouvoir un environnement de travail sain et sans obstacle, où les employés peuvent participer pleinement à tous les aspects de leur travail.
- Être un lieu de travail agréable et célébrer notre collectivité en créant une expérience enrichissante et significative qui est accessible à tous les employés, clients, adhérents, parties prenantes et personnes handicapées.
- Avoir une politique globale d'accessibilité et un plan pluriannuel d'accessibilité pour s'assurer de rester engagés dans la promotion de l'accessibilité.
- Fournir, grâce à notre travail continu, une gamme de services d'accessibilité et de soutien aux personnes handicapées.
- Veiller à ce que toutes nos informations et communications aux employés, clients et parties prenantes soient accessibles.



Service à la clientèle

LoyaltyOne s'est engagé à assurer un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Nous veillons, dans nos activités quotidiennes, à remplir toutes les exigences du présent règlement, conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'égalité et d'intégration.

LoyaltyOne a mis à jour sa politique d'accessibilité en avril 2020 et l'a rendue disponible sur sa page Accessibilité.

LoyaltyOne continue à fournir des normes d'accessibilité pour la formation sur le service à la clientèle à chaque employé qui traite avec des membres du public ou qui participe à l'élaboration de nos politiques, nos pratiques et nos procédures régissant la prestation de biens et de services au public, y compris tous les employés, les entrepreneurs et les autres personnes qui fournissent des services au nom de LoyaltyOne. LoyaltyOne révisera la formation fournie sur le service à la clientèle tous les deux ans, à moins que la loi n'en dispose autrement. Une révision de la formation est prévue en 2022.

Information et communications

LoyaltyOne s'engage à rendre ses informations et ses communications accessibles aux personnes handicapées.

Rétroaction

Nous prenons en compte les commentaires transmis en personne, par courrier, par courriel et par téléphone. Le public est encouragé à donner son avis en utilisant l'espace « Nous contacter » du site Web LoyaltyOne. Tous les commentaires seront envoyés à l'employé concerné pour examen et action.

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, LoyaltyOne fournira ou s'efforcera de rendre disponibles en temps opportun des documents et des aides à la communication dans des formats accessibles aux personnes handicapées d'une façon qui tienne compte des besoins en matière d'accessibilité de chaque personne. Pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication nécessaire, nous consulterons la personne handicapée.



Sites et contenu Web accessibles

LoyaltyOne a mené une évaluation interne de ses capacités d'offrir des solutions accessibles. À l'avenir, LoyaltyOne s'engage à :

- Créer et mettre en œuvre des tests d'accessibilité automatisés pour tester l'accessibilité des interfaces utilisateurs des applications et du contenu Web.
- Tenir compte de l'accessibilité lors de la conception et des tests de ses nouveaux sites ou de ses sites ayant subi d'importantes mises à jour.

Emploi

LoyaltyOne adhère au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées.

Recrutement

LoyaltyOne s'engage à garantir des aménagements raisonnables pour les personnes handicapées lors des processus de recrutement, d'évaluation et de sélection. En consultation avec les candidats à l'emploi, LoyaltyOne prévoira des aménagements raisonnables sur demande. LoyaltyOne s'engage à :

- Informer les candidats, lorsqu'ils sont sélectionnés individuellement pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection, que des aménagements sont disponibles sur demande en ce qui concerne les matériaux ou les processus utilisés.
- Consulter le candidat et fournir ou faire en sorte que soit fourni un aménagement adéquat d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.
- Informer le candidat retenu de ses politiques d'aménagement pour les employés handicapés.

Emploi

LoyaltyOne s'engage à mettre à la disposition des employés des aménagements raisonnables tout au long de la relation de travail. LoyaltyOne s'engage à :

- Informer ses employés de ses politiques de soutien aux employés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques relatives à la mise en place d'aménagements du travail tenant compte des besoins d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.
- Fournir ces renseignements aux nouveaux employés dès que possible après leur entrée en fonction.
- Fournir des renseignements à jour à ses employés chaque fois qu'il y a un changement aux politiques existantes en matière d'aménagements du travail tenant compte des besoins



d'accessibilité d'un employé handicapé.

- Consulter l'employé pour fournir ou faire en sorte que soient fournis des formats accessibles et des supports de communication ou des informations nécessaires à l'accomplissement du travail de l'employé; et des informations qui sont généralement accessibles aux employés sur le lieu de travail.
- Consulter l'employé faisant la demande pour déterminer le format accessible ou l'aide à la communication nécessaire.

Informations concernant les mesures d'urgence sur le lieu de travail

LoyaltyOne s'engage à :

- Fournir des informations individualisées sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail aux employés handicapés (ou à toute personne désignée pour fournir une assistance à un employé) si le handicap est tel que des informations individualisées sont nécessaires et que LoyaltyOne est conscient de la nécessité d'un aménagement en raison du handicap de l'employé.
- Mettre en place et documenter des plans d'aménagement individuels pour les employés handicapés.
- Mettre en place des processus de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap et qui ont besoin d'un aménagement en prévision de leur retour.
- Tenir compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés, et de tout plan d'aménagement individuel, tout au long des processus de gestion des performances, de développement et d'avancement de carrière et de redéploiement.

Renseignements supplémentaires

Pour en savoir plus sur ce plan, vous pouvez communiquer avec LoyaltyOne par le biais de la page « Nous contacter ».

Tenue et révision

Ce plan a été élaboré en septembre 2020 et sera revu au moins tous les 5 ans. La prochaine révision est prévue en septembre 2025.