

Plan sur l'accessibilité

1. Message du leader du volet accessibilité
2. Renseignements généraux
 - 2.1. Qui sommes-nous?
 - 2.2. Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous
3. À propos du plan d'accessibilité
 - 3.1. La Loi canadienne sur l'accessibilité
 - 3.2. Glossaire
 - 3.3. Consultation
 - 3.4. Échéance de mise en œuvre des priorités
4. Notre engagement en matière d'accessibilité
 - 4.1. Mesures pour prévenir les obstacles à l'accessibilité
 - 4.2. Domaines prioritaires
 - 4.2.1. Domaine : Emploi
 - 4.2.2. Domaine : Conception et prestation de programmes et de services
 - 4.2.3. Domaine : Environnement bâti
 - 4.2.4. Domaine : Technologies de l'information et des communications (TIC)
 - 4.2.5. Domaine : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications
 - 4.2.6. Domaine : Acquisition de biens, de services et d'installations
 - 4.2.7. Domaine : Transport
 - 4.3. Mise en œuvre
 - 4.4. Parties responsables

1. Message du leader du volet accessibilité

À la Banque Nationale, notre engagement est clair : aider notre clientèle, nos employés et employées, ainsi que notre communauté à réaliser leurs idées et leurs ambitions. Pour y parvenir, nous travaillons sans relâche à leur offrir une expérience positive qui repose sur l'inclusion, l'accessibilité et la simplicité de nos produits, services, environnement et conditions de travail.

Nous sommes engagés à être une organisation inclusive qui valorise toutes les personnes, peu importe leur âge, leur culture, leur religion, leur sexe, leur orientation, leur identité sexuelle ou leur situation physique ou cognitive.

En tant qu'organisation, nous mettons tout en œuvre afin que chaque personne puisse se sentir valorisée, réalise son plein potentiel et entreprenne ses ambitions.

Parce que nous plaçons l'humain au cœur de notre mission d'entreprise, nous redéfinissons sans cesse nos pratiques pour répondre à l'ensemble de notre clientèle, y compris les personnes en situation de handicap.

Il reste du chemin à faire afin d'éliminer tous les obstacles. Nous en sommes conscients et nous y travaillons.

Pour atteindre les objectifs fixés à notre plan, nous avons l'ambition de poursuivre et d'accroître nos apprentissages en matière d'accessibilité, de sensibiliser l'ensemble de l'organisation à l'importance de relever,

éliminer et prévenir les obstacles, et d'améliorer en continu l'accessibilité et l'inclusivité de nos produits et services.

Nous savons également que le seul et unique moyen de désentraver la route et ainsi permettre à tous et à toutes d'atteindre leur plein potentiel, c'est en continuant de développer notre culture inclusive et en capitalisant sur la richesse des différences. Nous y sommes résolument engagés.

Yves-Gérard François
Vice-Président, transformation et inclusion clients

2. Renseignements généraux

2.1 Qui sommes-nous?

La Banque Nationale¹ est une banque à taille humaine qui se démarque par son audace, sa culture entrepreneuriale et sa passion pour les gens. Nous existons pour avoir un impact positif, en bâtissant des relations à long terme avec notre clientèle, nos employés et employées et la communauté.

Fondée en 1859, la Banque Nationale offre des services financiers à des particuliers, des entreprises, des clients institutionnels et des gouvernements partout au Canada et à l'international.

Nous sommes l'une des six banques d'importance systémique au Canada avec une capitalisation boursière de 34 milliards de dollars. Nous servons plus de 2,7 millions de personnes au Canada et près de 5 millions de clients et clientes à travers le monde. Nous sommes une institution bancaire canadienne de premier plan, et Montréal est notre principale place d'affaires.

Plus de 30 000 personnes sont employées dans l'organisation et de ce nombre, 25 % sont issus des communautés culturelles, ce qui représente plus de 140 pays et 65 langues parlées. Nous sommes fiers d'être reconnus à titre d'employeur de choix ainsi que pour la promotion de l'inclusion et de la diversité.

Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de responsabilité d'entreprises tout en créant de la valeur pour l'ensemble de nos parties prenantes. La Banque est signataire fondatrice des Principes bancaires responsables des Nations Unies. L'un des principes fondamentaux de ce cadre de référence mondial est le dialogue en continu avec les parties prenantes afin de s'associer à elles de manière proactive et responsable pour atteindre les objectifs de la société.

Notre mission s'inscrit dans la continuité de nos efforts pour demeurer un moteur du développement économique et social prépondérant. Elle est la réponse à un besoin collectif de faire évoluer les habitudes bancaires vers une mission humaine qui nous permettra d'atteindre nos objectifs et de mieux collaborer avec l'ensemble de la collectivité.

2.2 Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous

Pour nous aider à améliorer l'accessibilité de nos produits et services, nous faire un commentaire ou une suggestion sur la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité, contactez-nous :

¹ Pour les fins de ce plan, la Banque Nationale inclut ses filiales canadiennes qui sont soumises à la Loi canadienne sur l'accessibilité

- En complétant une demande au lien suivant : <https://www.bnc.ca/formulaires/contact/nous-joindre.html>
- Par téléphone : 1 888 300-9004
- Par courriel : revisionplainte@bnc.ca
- Par la poste : adressez-vous à votre succursale la plus proche

Les représentants et représentantes de la Banque recevant vos commentaires et suggestions sont les personnes responsables de l'accessibilité à la Banque. Vos commentaires et suggestions peuvent être formulés de façon anonyme. Pour toute rétroaction reçue, autre que celle formulée de manière anonyme, un accusé de réception vous sera transmis, par le même canal de communication où vous nous avez donné votre rétroaction et ce, dans un délai raisonnable.

Si vous êtes une personne à l'emploi de la Banque, vous pouvez utiliser le processus de rétroaction destiné à notre clientèle et le public, ou le processus de rétroaction interne. Il est possible de contacter ce service de rétroaction interne selon le canal souhaité (téléphone, courriel, courrier terrestre). Les différents modes de rétroaction disponibles sont détaillés sur la plateforme **employée destinée à cette fin**. Les employés et employées peuvent également formuler une suggestion ou un commentaire de façon anonyme en s'adressant au Bureau de l'Ombudsman employé. Un accusé réception sera communiqué à l'employé et employée dans les meilleurs délais.

Pour obtenir le plan dans un autre format, notamment en gros caractères, en braille ou en format audio, contactez-nous :

- Par téléphone, courriel ou la poste : adressez-vous à votre succursale la plus proche

3. À propos du plan d'accessibilité

3.1 La Loi canadienne sur l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité (Loi) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Elle a pour objectif de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Selon cette Loi, les entreprises sous réglementation fédérale, dont les institutions financières, doivent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité au Canada. En vertu de la Loi, la Banque Nationale doit se conformer à trois requis :

- Publier d'ici le 1^{er} juin 2023 un plan sur l'accessibilité dans lequel la Banque identifie les méthodes utilisées afin d'éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.
- Publier un rapport d'étape annuel faisant état des progrès effectués dans l'implantation des mesures prévues au plan d'accessibilité.
- Implanter un processus de rétroaction permettant à notre clientèle, aux employés et employées, ou à toutes autres personnes qui le souhaitent d'émettre un commentaire ou une suggestion quant au plan d'accessibilité de la Banque ainsi que sur les obstacles rencontrés.

Notre volonté d'améliorer nos pratiques en matière d'accessibilité est reflétée dans le présent plan qui précise les moyens mis de l'avant afin d'éliminer progressivement les obstacles en portant notre attention sur les sept domaines suivants :

- Emploi

- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, autres que les TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations;
- Conception et la prestation de programmes et de services
- Transport

3.2 Glossaire

- ESG

Se définit comme étant : « les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance » vis-à-vis lesquels l'engagement de la Banque témoigne de l'importance que nous accordons au bien-être des générations futures et au maintien du meilleur équilibre des intérêts de toute la société.

- Handicap

La Loi canadienne sur l'accessibilité (2019) définit un handicap comme suit :

« Déficiência notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».

- Obstacle

La Loi canadienne sur l'accessibilité (2019) définit un obstacle comme suit :

« Tout élément — notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique — qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles ».

- WCAG

Le règlement canadien sur l'accessibilité (2021) définit WCAG comme suit :

« La plus récente version des Règles pour l'accessibilité des contenus Web, publiée par le Consortium World Wide Web, disponible en anglais et en français ». Selon ce règlement, les plans sur l'accessibilité doivent répondre aux critères de réussite de niveau AA de la règle WCAG.

Pour les fins de ce plan, la Banque définit les domaines comme suit :

- Acquisition de biens, de services et d'installations

L'ensemble des activités d'approvisionnement dont la détermination des biens ou services requis, la méthode de sélection des fournisseurs, la mise en œuvre de cette méthode et l'octroi du marché.

- Communications

L'ensemble des activités visant à faire diffuser un message ou à promouvoir l'image d'un produit ou d'un service.

- Conception et prestation de programmes et de services

L'ensemble des produits et services offerts par la Banque par l'intermédiaire de ses employés et employées, incluant l'expérience client, qu'elle soit numérique, en personne ou à distance.

- Emploi

L'ensemble des activités et expériences vécues par une personne durant le cycle complet de son parcours d'emploi.

- Environnement bâti

L'ensemble des espaces physiques destinés à l'usage des personnes employées, sa clientèle et le grand public.

- Technologies de l'information et des communications (TIC)

L'ensemble des solutions technologiques de la Banque qui permettent aux utilisateurs et utilisatrices, internes et externes, clients et employés, de communiquer et d'accéder à des sources d'information.

- Transport

Les activités liées au transport.

3.3 Consultation

Afin d'élaborer notre plan sur l'accessibilité, la Banque a utilisé plusieurs méthodes de collecte de données afin d'apprécier le niveau d'accessibilité des produits et services offerts à sa clientèle, employés et employées ainsi que ses partenaires. La combinaison de toutes ces méthodes de collecte a permis d'orienter la rédaction de notre plan ainsi que les actions à prendre afin de réduire les bloquants.

- I. **Inventaire** : La Banque a d'abord dressé un inventaire des différentes initiatives, outils, produits et services disponibles pour chacun des 7 domaines. Cet exercice a permis d'effectuer une auto-évaluation des pratiques en place en matière d'accessibilité et la priorisation à apporter aux différents plans d'action.
- II. **Consultation d'un groupe de clients et clientes** : Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. Un échantillonnage ciblé de la clientèle vivant en situation de handicap ainsi que des personnes ayant manifesté des insatisfactions en lien avec un enjeu d'accessibilité ont été sélectionnées afin de recueillir leurs commentaires.
- III. **Consultation d'employés et d'employées** :
 - a. Des consultations sont effectuées principalement par l'entremise de sondages sur différents sujets dont : la conception du nouveau siège social, la conception des succursales ou l'environnement de travail, les programmes offerts, etc.
 - b. Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. L'échantillonnage était formé d'employés en situation de handicap ayant manifesté leur intérêt pour participer aux consultations.
- IV. **Consultation de documents** : Afin de faire un état des lieux de l'accessibilité à la Banque, différentes sources d'information ont été examinées dont :
 - Rapports d'audit en matière d'accessibilité
 - Rapport sur l'équité salariale

- Normes, politiques et guides internes
- Plans d'action
- Rapports d'insatisfactions
- Résultats de sondages internes et de rétroaction d'employés et d'employées
- Statistiques en matière d'expérience employées

3.4 Échéance de mise en œuvre des priorités

Pour chaque priorité fixée au plan d'accessibilité de la Banque, les échéances de déploiement sont établies comme suit :

- Court terme : moins de 12 mois
- Moyen terme : 1-3 ans
- Long terme : 3 ans et plus

4. Notre engagement en matière d'accessibilité

La Banque Nationale vise à poursuivre sa progression en matière d'accessibilité et s'investit pleinement afin d'améliorer ses pratiques. Le renforcement des mesures d'accessibilité est un axe important afin de permettre l'amélioration de l'expérience de notre clientèle, de nos employés et employées, ainsi que de nos partenaires. La Banque Nationale est une organisation apprenante qui met à profit son expertise en matière d'inclusion et de diversité afin de poursuivre ses apprentissages en matière d'accessibilité. Pour ce faire, la Banque souhaite notamment :

- Maintenir et poursuivre le rayonnement de sa culture d'inclusion et de diversité;
- Maintenir sa politique de tolérance zéro en matière de discrimination et poursuivre la sensibilisation de ses employés et employées en la matière;
- Poursuivre et accroître ses apprentissages en matière d'accessibilité;
- Poursuivre la sensibilisation vis-à-vis les normes d'accessibilité à travers l'organisation;
- Inclure les normes d'accessibilité dans ses nouvelles initiatives.

4.1 Mesures prises afin de prévenir les obstacles

Dans une perspective de continuité, nous reconnaissons la nécessité de mettre en place des mesures préventives qui permettront d'éviter les obstacles pour l'avenir et auront un impact positif dans l'expérience vécue par notre clientèle et nos employés et employées, que ces personnes soient en situation de handicap ou non. Pour ce faire, nous avons ciblé trois axes sur lesquels notre attention sera portée :

- I. **Culture organisationnelle** : Encourager l'adhésion et promouvoir une culture inclusive et non discriminatoire en favorisant la sensibilisation de nos employés et employées en matière d'accessibilité, la connaissance des obstacles rencontrés et la compréhension des impacts. Ainsi, nous intégrons à nos normes et politiques internes nos valeurs intrinsèques et nos priorités organisationnelles, pour leur donner un maximum de visibilité. Différentes tribunes sont également existantes et continueront à être utilisées afin de promouvoir nos valeurs d'inclusion et d'accessibilité.

- II. **Formation** : Accroître les connaissances en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation afin d'améliorer la sensibilité et les réflexes de nos employés et employées et ainsi, prendre conscience des biais et préjugés négatifs. Pour ce faire, des formations seront offertes, des outils de références seront proposés, des tribunes d'échange et des plateformes informationnelles seront publicisées.
- III. **Gouvernance** : Dans l'objectif de capter en amont les bloquants potentiels, suivre l'évolution de nos pratiques, cerner les besoins de notre clientèle et des employés et employées, ainsi que de donner de la visibilité à nos initiatives en matière d'accessibilité, différentes gouvernances en matière d'inclusion et d'accessibilité sont en place et continueront d'exister. Nous visons à effectuer des vigies afin de définir les meilleures pratiques de l'industrie, les progrès faits en matière d'accessibilité et les nouveaux outils et tendances disponibles.

4.2 Domaines prioritaires

4.2.1 Domaine : Emploi

État actuel :

En tant qu'employeur, la Banque reconnaît l'importance des besoins spécifiques ou obstacles vécus par certains groupes d'employés et d'employées et souhaite contribuer à leur épanouissement grâce à diverses mesures pour soutenir leur prestation de travail, améliorer leur qualité de vie et leur expérience au quotidien.

La Banque met en œuvre des mesures pour que chaque personne puisse se sentir valorisée, atteigne son plein potentiel et réalise ses ambitions. Notre programme d'accommodements permet d'adapter notre environnement physique, technologique et organisationnel par un aménagement de l'espace de travail, de l'horaire ou des tâches selon les besoins et la réalité propre de nos employés et employées, notamment des personnes en situation de handicap. Les mesures mises en place visent à reconnaître les différences de chaque personne et leur permettre de se développer pleinement. Nous visons l'égalité des chances pour toutes et tous.

Que ce soit par la disponibilité de conseillères et conseillers en ressources humaines formés et sensibilisés aux demandes particulières, dont celles des personnes en situation de handicap, par des analyses de transparence salariale dans le cadre de l'équité en emploi, par des stratégies d'embauche ciblées ou par la formation offerte à des fins de sensibilisation, la Banque vise à agir sur les bloquants afin d'améliorer l'accessibilité.

La Banque s'assure également d'obtenir de la rétroaction en continu de ses employés et employées par l'intermédiaire de sondages, de plateformes d'échange et de statistiques permettant de capter et faciliter le traitement rapide des obstacles potentiels à l'accessibilité.

Des employés et employées se mobilisent aussi pour leurs pairs à travers l'organisation :

- Le groupe ressource « Autour du handicap »; groupe de soutien visant à mettre en lumière et à partager des histoires, réalités et événements autour du handicap, visible ou non;
- Le programme « En tête à tête » qui offre un accueil personnalisé aux personnes en situation de handicap nouvellement arrivées à la Banque.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles :

Objectif 1 — Offrir un milieu de travail inclusif et respectueux des différences, où chaque personne peut développer son plein potentiel en favorisant une culture de respect des normes d’accessibilité.

#	Priorités	Échéance
1	Élaborer un <i>Guide de référence de création de contenu</i> afin d’assurer l’accessibilité	Court terme
2	Poursuivre l’adaptation de nos politiques et procédures	En continu
3	Optimiser les principaux outils de rétroaction internes et promouvoir leur utilisation afin de faciliter l’obtention de rétroaction en continu	Moyen terme
4	Réaliser un examen du processus de gestion de la performance et des outils d’accompagnement	Moyen terme
5	Poursuivre l’analyse de l’accessibilité aux outils technologiques	En continu

Objectif 2 — Approfondir les connaissances des employés et employées, ainsi que des gestionnaires, en matière d’accessibilité afin d’éliminer les bloquants.

#	Priorités	Échéance
1	Poursuivre le développement du matériel de formation sur l’accessibilité destiné à toutes les personnes à l’emploi de la Banque	En continu
2	Sensibiliser et habiliter en matière d’accessibilité les personnes responsables de l’élaboration des stratégies d’apprentissage, de conception de contenu, et du développement de formations	Moyen terme

Objectif 3 — Attirer, recruter et favoriser l’intégration des personnes en situation de handicap.

#	Priorités	Échéance
1	Assurer la fluidité du processus d’attraction, de recrutement et d’intégration des personnes nouvellement à l’emploi de la Banque	En continu

#	Priorités	Échéance
2	Documenter et promouvoir les principes directeurs et bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors du recrutement	Moyen terme
3	Réaliser le recensement et la documentation des différents outils d'accommodements offerts et confirmer leur compatibilité avec l'écosystème de la Banque	Moyen terme

4.2.2 Domaine : Conception et prestation de programmes et de services

État actuel :

La Banque souhaite offrir une expérience simple et humaine en misant sur l'accompagnement de nos clients et clientes, à tous les moments clés de leur vie. Notre raison d'être est d'offrir des conseils, produits et services adaptés et accessibles aux besoins de notre clientèle, et ce, quel que soit le canal choisi. Nous souhaitons que nos succursales, nos plateformes numériques et nos centres de contacts clients offrent un accompagnement adapté à notre clientèle vivant avec un handicap, ayant un besoin particulier ainsi que nos aînés et aînées.

Tous nos employés et employées doivent respecter, en tout temps, les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'équité. Ils ont accès à une formation pour les sensibiliser aux normes d'accessibilité pour les produits et services offerts par la Banque. Afin de répondre au mieux au besoin de notre clientèle, les services peuvent être offerts selon la méthode de communication souhaitée (téléphone, courriel, en personne, vidéoconférence). Des outils technologiques sont mis à la disposition de notre clientèle dont, entre autres *L'Assistant Virtuel* qui est un outil permettant de renseigner sur les produits et services tout en accompagnant dans l'exécution de certaines transactions.

Nous poursuivons l'amélioration de nos pratiques en matière d'accessibilité lors de la conception et de la prestation de nos programmes et services en rendant, notamment, le contenu de nos plateformes clair et simple permettant l'accompagnement de la clientèle lors de la navigation. Un guide des bonnes pratiques en matière d'accessibilité numérique a été créé pour uniformiser et promouvoir nos pratiques en la matière. L'optimisation de l'accessibilité de nos plateformes est faite en continu, dans le respect des règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG). Aussi, tout nouveau guichet déployé par la Banque dans le réseau des succursales doit respecter les normes d'accessibilité en matière de hauteur, d'accès à une barre d'appui, d'affichage ainsi qu'à l'accès à des instructions audio.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles :

Objectif 1 — Approfondir nos connaissances sur les obstacles vécus par les personnes en situation de handicap afin d'adapter nos programmes et services.

#	Priorités	Échéance
1	Bonifier le matériel de formation en lien avec les normes et standards de l’accessibilité en matière numérique	En continu
2	Former en continu les nouvelles personnes à l’emploi du secteur numérique sur les normes et standards de l’accessibilité	Court terme
3	Bonifier la prise en charge de la rétroaction de notre clientèle en situation de handicap	Court terme

Objectif 2 — Assurer l’accessibilité lors de la conception, la révision ou la prestation de programmes et de services.

#	Priorités	Échéance
1	Créer des critères d’acceptation et des tests de validation en matière de normes d’accessibilité numérique lors de la livraison ou mise à jour de services et production de contenu informationnel	Court terme
2	Créer un tableau de bord afin de mesurer les points clefs de performance de nos plateformes numériques, programmes et services en matière d’accessibilité	Moyen terme
3	Uniformiser l’implantation des normes Expérience utilisateur (UX) et Interface utilisateur (UI) en matière d’accessibilité au sein de l’écosystème numérique lors de nouveaux déploiements	Moyen terme
4	Uniformiser les scénarios de tests automatisés lors du déploiement de nouveaux programmes et services numériques	Long terme

Objectif 3 — Offrir un écosystème qui répond aux normes d’accessibilité.

#	Priorités	Échéance
1	Réviser et améliorer les contenus informationnels sur les sites web publics de la Banque	Long terme

#	Priorités	Échéance
2	Réviser et améliorer les services transactionnels	Long terme
3	Vigie des normes d'accessibilité en matière numérique afin d'adapter nos outils et pratiques	Long terme
4	Créer un comité de gouvernance sur l'accessibilité de l'écosystème numérique afin de coordonner les activités du secteur numérique, définir les critères de performances et valider l'atteinte des objectifs	Moyen terme

4.2.3 Domaine : Environnement bâti

État actuel :

La Banque souhaite offrir à sa clientèle et à ses employés et employées l'accès à des environnements adaptés aux personnes en situation de handicap, que ce soit au niveau de ses immeubles corporatifs ou de son réseau de succursales à travers le Canada.

La Banque s'est dotée d'un nouveau siège social situé au 800, rue St-Jacques Ouest, dont la conception a été réalisée dans le respect des normes, codes et lois en vigueur, incluant les règles entourant l'accessibilité universelle. Tous nouveaux espaces ou espaces réaménagés seront aménagés dans le respect de ces règles d'accessibilité. Les espaces de travail collaboratifs du nouveau siège social seront accessibles et permettront de répondre à plusieurs besoins autant au niveau physique et cognitif des personnes employées et de ses partenaires. D'ailleurs, certaines personnes à l'emploi du service des immeubles de la Banque ont été sensibilisées aux besoins des personnes en situation de handicap et à la *Conception sans obstacle* dans le cadre d'une formation offerte par l'ordre des architectes du Québec.

Nous misons sur la poursuite de l'adaptation de notre environnement bâti existant afin qu'il réponde aux normes d'accessibilité, de sécurité et d'inclusion applicables selon les différents codes, lois et règlements en vigueur dans chacune des provinces. D'ailleurs, par l'entremise de notre programme d'accommodements offert à nos employés et employées, nous nous assurons d'adapter, selon le besoin, nos immeubles corporatifs et succursales afin de réduire les obstacles et aménager les espaces de travail conformément aux divers besoins d'accessibilité.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles :

Objectif — Améliorer et mettre à la disposition des usagers d'immeubles corporatifs ou de succursales, un environnement adapté et accessible aux personnes en situation de handicap.

#	Priorités	Échéance
1	Déménagement du siège social dans son nouveau bâtiment répondant aux normes, codes et lois actuellement en vigueur, incluant les règles entourant l'accessibilité universelle	Court terme
2	Créer une base de données répertoriant les éléments physiques liés à l'accessibilité de notre réseau de succursales	Moyen terme
3	Déployer un système signalétique intérieur	Déploiement progressif en continu
4	Évaluer et adapter le niveau d'illumination dans nos succursales (étude photométrique)	Déploiement progressif en continu

4.2.4 Domaine : Technologies de l'information et des communications (TIC)

État actuel :

Que ce soit par l'application de la norme internationale WCAG 2.0 au niveau de nos plateformes numériques, de l'utilisation du « design system », de nos exigences au niveau du matériel informatique accessible, de l'implantation de guichets automatiques offrant l'assistance audio ou de l'offre de soutien, la Banque reconnaît l'importance de contribuer à la mise en œuvre d'actions pour soutenir l'accessibilité en matière de TIC. D'ailleurs, la Banque continuera de considérer l'évolution des normes en matière d'accessibilité, dont les normes WCAG dans les prochaines années. Également, un audit de principaux outils numériques de la Banque a été effectué afin de définir l'état des lieux et prioriser la mise à niveau des différents outils et plateformes technologiques.

La majorité des outils utilisés par la Banque sont accessibles à distance, incluant des outils sécurisés disponibles sur l'infonuagique, permettant entre autres aux employés et employées d'effectuer du travail de leur lieu de résidence, pour plus de flexibilité. Le fabricant des guichets automatiques doit respecter les normes internationales en matière d'accessibilité pour la hauteur des écrans, le positionnement des boutons et des fentes pour insérer la carte, le dépôt et le retrait d'argent et l'impression des feuillets ou des relevés.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles :

Objectif 1 — Soutenir les secteurs d'affaires dans l'offre de solution TI facilitant l'utilisation des systèmes par des personnes en situation de handicap.

#	Priorités	Échéance
1	Poursuivre l'implantation des requis et normes d'accessibilité dans nos systèmes technologiques, incluant les applications pour les employés, les employées et la clientèle	En continu
2	S'assurer d'inclure en continu dans nos recherches de solutions informatiques, des requis TI de conformité à l'accessibilité	Moyen terme

Objectif 2 — Approfondir les connaissances des employés et employées en matière d'accessibilité.

#	Priorités	Échéance
1	Maintenir et améliorer les formations TI en matière d'accessibilité et élargir son déploiement auprès des employés et des employées	Moyen terme
2	Mettre en place une vigie des recommandations proposées par le Comité Technique sur les exigences d'accessibilité TI dont celles approuvées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI)	Court terme

4.2.5 Domaine : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

État actuel :

La Banque prend des mesures concrètes pour que chaque personne puisse accéder à l'information dans un langage clair et par la méthode de communication souhaitée (plateforme numérique, téléphone, courriel, en personne, vidéoconférence). Par exemple, la Banque s'est dotée de lignes directrices afin de favoriser l'usage d'un langage simple et clair à travers notre documentation et nos communications. Elles visent aussi à uniformiser les pratiques de la Banque en matière de communication inclusive et accessible, tant au niveau des communications internes, qu'externes. Nos employés et employées suivent d'ailleurs de la formation pour rédiger du contenu en langage clair et inclusif.

Nos communications sur nos plateformes numériques permettent en partie d'accompagner adéquatement les personnes en situation de handicap.

Nous reconnaissons également l'importance de promouvoir au sein de notre organisation nos valeurs et notre culture inclusive afin d'accélérer le changement de paradigme en matière d'accessibilité. Ces messages sont véhiculés par l'entremise de nos différentes tribunes internes tels que des forums d'échange, des outils informationnels et des communications organisationnelles.

La Banque s'assure également d'obtenir de la rétroaction en continu de ses employés et employées ainsi que de sa clientèle par l'entremise de sondages, de plateformes d'échange et de statistiques permettant de capter et traiter rapidement les obstacles potentiels à l'accessibilité.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles :

Objectif 1 — Communiquer en langage clair et simple.

#	Priorités	Échéance
1	Présenter les principes directeurs de l'écriture inclusive auprès des employés et employées créant du contenu interne et externe	Court terme
2	Élaborer un <i>Guide de référence de création de contenu</i> afin d'assurer l'accessibilité	Court terme
3	Sensibiliser et habiliter les acteurs clés de la conception de contenus au langage clair et en matière d'accessibilité	En continu
4	Bonifier le <i>Guide de référence de création de contenu</i> pour s'assurer qu'il répond aux besoins spécifiques d'accessibilité	Moyen terme

Objectif 2 — Rendre accessible l'information sur nos différents canaux de communications.

#	Priorités	Échéance
1	Créer et déployer un guide de bonnes pratiques pour la production des vidéos pour favoriser l'accessibilité pour les personnes avec difficulté de traitement de l'information ou avec un handicap visuel et auditif	Court terme
2	Communiquer préalablement aux conférences organisationnelles les notes de présentation et la copie de la présentation afin de faciliter la compréhension des personnes neurodivergentes	En continu
3	Rendre accessible les conférences organisationnelles en direct par l'entremise de l'interprétation en langage des signes en simultanée ou une solution technologique accessible	Moyen terme

Objectif 3 — Donner de la visibilité à l’accessibilité aux différentes parties prenantes.

#	Priorités	Échéance
1	Publiciser nos actions en matière d’accessibilité lors de la divulgation ESG et dans nos différentes publications	En continu
2	Favoriser et développer l’accessibilité dans nos forums d’échange et les communications organisationnelles	En continu
3	Accentuer la visibilité donnée à l’interne au plan d’accessibilité et aux initiatives mises en place	Court terme
4	Accentuer la visibilité donnée à l’externe de nos initiatives d’accessibilité	Moyen terme

4.2.6 Domaine : Acquisition de biens, de services et d’installations

État actuel :

La Banque est consciente que les discussions entourant l’inclusion et l’accessibilité devraient avoir lieu avec toutes les parties prenantes, dont ses partenaires d’affaires lorsqu’il est question des processus d’approvisionnement. C’est pourquoi, les clauses contractuelles contenues dans nos gabarits de contrat d’acquisition de biens ou de services sont révisées régulièrement afin de s’assurer que toute nouvelle obligation : légale ou réglementaire, pratiques ou tendances y soient ajoutées. Par conséquent, toute nouvelle entente ou toute renégociation traitée par le secteur Approvisionnement devrait contenir des critères d’accessibilité.

Une gouvernance contractuelle est suggérée à chaque ligne d’affaire par Approvisionnement afin de s’assurer que les clauses et les critères d’accessibilité inclus aux contrats sont respectés.

Priorisations afin d’éliminer les obstacles

Objectif 1 — Offrir un écosystème, des biens et des services qui répondent aux normes d’accessibilité.

#	Priorités	Échéance
1	Les secteurs d’affaires devraient se doter d’une gouvernance en continu afin de superviser le respect des clauses et livrables définis aux contrats	En continu

#	Priorités	Échéance
2	Mettre à jour les clauses contractuelles selon les nouveaux besoins d'accessibilité	En continu
3	Ajouter les nouveaux besoins en matière d'accessibilité dans les contrats lorsque requis	En continu

4.2.7 Domaine : Transport

État actuel :

Bien que la Banque ne soit pas un fournisseur de services de transport au sens strict de la Loi, dans le cadre de certaines fonctions ou afin d'accomplir certaines tâches, des déplacements sont parfois requis.

Pour favoriser l'accessibilité, le programme d'accommodement de la Banque analyse les demandes soumises par ses employés et employées en situation de handicap et propose des solutions alternatives. On retrouve parmi ces mesures d'accommodement :

- Le remboursement du transport adapté
- L'octroi de place de stationnement assignée lorsque possible
- L'aménagement de l'horaire de travail
- Le travail à distance

De plus, la Banque s'est nouvellement dotée d'une succursale mobile qui peut se déplacer, en fonction des besoins, partout au Canada. Celle-ci pourrait être utilisée pendant le réaménagement d'une succursale, d'un événement majeur, d'une situation d'urgences, etc. Cette succursale mobile est entre autres équipée d'une plateforme élévatrice afin de répondre aux besoins de la clientèle à mobilité réduite. Lors de l'aménagement de ses nouveaux édifices corporatifs et succursales, la Banque s'assure également d'inclure dans son cahier de charges des requis en matière d'accessibilité, dont la création et le choix de l'emplacement de places de stationnement dédiées aux personnes en situation de handicap détenant une vignette, sous réserve des règlements municipaux.

Priorisations afin d'éliminer les obstacles

Objectif 1 — Rendre accessible les activités de transport sans passager.

#	Priorités	Échéance
1	Documenter dans un fichier centralisé les demandes d'accommodement	En continu

4.3 Mise en œuvre

Le dépôt de notre plan constitue une première étape dans la réduction et la prévention de toutes formes d'obstacle à l'accessibilité de la Banque. Plusieurs jalons restent à être franchis dans les prochaines années afin de rencontrer nos ambitions dont :

- Le dépôt d'un rapport d'étape annuel pour documenter les progrès réalisés et donner un statut d'avancement des différentes initiatives prévues au plan.
- La poursuite des consultations pour ajuster nos interventions selon les besoins des personnes en situation de handicap.
- L'intégration des commentaires et recommandations reçus dans le cadre du processus de rétroaction dans la poursuite de nos améliorations en matière d'accessibilité.

4.4 Parties responsables

Leader du volet accessibilité: Yves-Gérard François, vice-président, transformation et inclusion clients

Leader responsable par domaine :

- Emploi : Cristina Cistellini, Vice-Présidente, Expérience Employé
- Conception et prestation de programmes et de services : Jean-François Hanczakowski, premier vice-président, Expérience client et numérique
- Environnement bâti : David Annett, vice-président, Approvisionnement
- Technologies de l'information et des communications (TIC) : Alain Goffi, vice-président, Stratégie, Architecture et Ingénierie TI
- Communications : Debby Cordeiro, première vice-présidente, Communications et responsabilité sociale d'entreprise
- Acquisition de biens, de services et d'installations : David Annett, vice-président, Approvisionnement
- Transport : David Annett, vice-président, Approvisionnement et Cristina Cistellini, Vice-Présidente, Expérience Employé