

# Banque Nationale – Plan d’accessibilité triennal (2026-2029)

## Table des matières

1. Message de la responsable de l’accessibilité	4
2. Renseignements généraux	6
2.1 Qui sommes-nous ?	6
2.2 Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous	8
3. À propos du plan d’accessibilité	11
3.1 La <b>Loi canadienne sur l’accessibilité</b>	11
3.2 Glossaire et définitions	13
3.3 Consultations	16
Banque Nationale   Plan d’accessibilité triennal	1

3.4 Échéance de mise en oeuvre des priorités	20
4. Notre engagement en matière d'accessibilité	20
4.1 Mesures prises afin de prévenir les obstacles	21
4.2 Domaines prioritaires	24
4.2.1 Domaine : Emploi	24
4.2.2 Domaine : Conception et prestation de programmes et de services	35
4.2.3 Domaine : Environnement bâti	51
4.2.4 Domaine : Technologies de l'information et des communications (TIC)	63
4.2.5 Domaine : Les communications, autres que les TIC	80
4.2.6 Domaine : L'acquisition de biens, de services et d'installations	98

4.2.7 Domaine : Transport	106
4.3 Mise en oeuvre	107
4.4 Parties responsables	108

# **1. Message de la responsable de l'accessibilité**

À la Banque Nationale, notre mission s'inscrit dans la continuité de nos efforts pour bâtir un avenir prospère en demeurant une banque d'abord humaine. Elle répond à un besoin collectif de faire évoluer les pratiques bancaires afin de placer les gens au coeur de nos décisions et de générer un impact positif et durable pour l'ensemble de nos parties prenantes.

Pour y parvenir, nous oeuvrons à offrir des expériences simples, accessibles et humaines, à notre clientèle comme à nos équipes, à travers nos produits, nos services, nos environnements et nos conditions de travail. Nous visons à être une organisation inclusive qui reconnaît et valorise la richesse des différences, qu'elles soient liées à l'âge, à la culture, à la religion, au genre, à l'orientation ou à l'identité sexuelle, ou encore aux capacités physiques ou cognitives.

Dans un contexte de transformation accélérée et de forte concurrence pour les talents, nous reconnaissons que des environnements accessibles et inclusifs favorisent à la fois l'engagement et la performance à l'échelle de l'entreprise. De même, des produits, des services et des canaux accessibles permettent d'offrir des expériences plus fluides, adaptées à la diversité des capacités, des situations et des niveaux de littératie. En rendant l'information plus claire, plus simple et plus compréhensible, nous facilitons la conduite des affaires et contribuons à mieux protéger les clientèles, notamment les plus vulnérables.

Conscients que des obstacles persistent et que le chemin vers une accessibilité pleine et entière est évolutif, nous poursuivons nos efforts pour les repérer, les éliminer et les prévenir en misant sur l'apprentissage continu et la mobilisation de l'ensemble de l'organisation.

En plaçant l'accessibilité et l'inclusion au coeur de nos décisions et en tirant parti de la complémentarité des talents et des perspectives, nous renforçons notre capacité collective à innover, à performer et à avoir un impact positif dans la société.

## **Andrea Baldwin**

Vice-présidente, Voix de l'organisation, Culture et Communauté

## **2. Renseignements généraux**

### **2.1 Qui sommes-nous ?**

La Banque Nationale 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 et nos employé·e·s. Pour les fins de ce plan, la Banque Nationale inclut ses filiales canadiennes qui sont soumises à la **Loi canadienne sur l'accessibilité**.

Fondée en 1859, la Banque Nationale offre des services financiers à des particuliers, à des entreprises, à des clients institutionnels et à 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 61 milliards de dollars. Nous servons plus de 3,1 millions de personnes au Canada.

Plus de 35 000 personnes sont employées dans l'organisation (dont plus de 23 000 au Canada), et de ce nombre, 32,8 % sont issues des communautés culturelles, ce qui représente plus de 160 pays et plus de 70 langues parlées. En ce sens, nous nous positionnons comme employeur de choix au chapitre de la promotion de l'inclusion et de la diversité.

Nous visons l'atteinte des normes les plus rigoureuses en matière de responsabilité d'entreprise 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 prépondérant du développement économique et social. 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 les collectivités.

## **2.2 Donner de la rétroaction ou communiquer avec nous**

Pour nous aider à améliorer l'accessibilité de nos produits et services, ou pour nous faire un commentaire ou une suggestion sur la mise en

oeuvre de notre plan d'accessibilité, contactez-nous :

- 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](mailto:revisionplainte@bnc.ca)
- Par la poste : [adrezsez-vous à votre succursale la plus proche](#)

Vos commentaires ou suggestions pourront être formulés de façon anonyme et seront transmis vers les équipes concernées à la Banque. Pour toute rétroaction reçue, autre que celle formulée de manière anonyme, un accusé de réception vous sera transmis, par le même canal de communication utilisé pour donner 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 au 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 Mes RH destinée à cette fin. Les employé·e·s peuvent également formuler une suggestion ou un commentaire de façon anonyme en s'adressant au Bureau de l'Ombudsman des employé·e·s. Un accusé réception sera communiqué à l'employé·e 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) 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 a publié un premier plan triennal en 2023 ainsi qu'un rapport d'étape annuel en 2024 et en 2025 faisant état des progrès effectués dans l'implantation des mesures prévues au plan d'accessibilité.

Les processus de rétroaction en place permettent à la Banque d'être à l'affût des commentaires ou des suggestions des clientèles, des employé·e·s ou de toutes autres personnes qui souhaitent partager une rétroaction au sujet des obstacles rencontrés.

En ce sens, ce nouveau plan vise à détailler les moyens mis de l'avant par la Banque pour continuer à prévenir et à éliminer progressivement les obstacles à l'accessibilité dans les sept domaines suivants :

1. Emploi
2. Conception et prestation de programmes et de services
3. Environnement bâti
4. Technologies de l'information et des communications (TIC)
5. Communications, autres que les TIC
6. Acquisition de biens, de services et d'installations
7. Transports

## 3.2 Glossaire et définitions

### Handicap

La **Loi canadienne sur l'accessibilité** (2019) définit un handicap comme suit : « Déficience 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 ».

## **Emploi**

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

## **Conception et prestation de programmes et de services**

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

## **Environnement bâti**

L'ensemble des espaces physiques destinés à

l'usage des personnes employées, de sa clientèle et du 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, aux clientèles et aux employé·e·s, de communiquer et d'accéder à des sources d'information.

## **Communications, autres que les TIC**

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

## **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 oeuvre de cette

méthode et l'octroi du marché.

## **WCAG (Règles pour l'accessibilité des contenus Web)**

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 ».

### **3.3 Consultations**

Afin d'élaborer son plan sur l'accessibilité, la Banque a utilisé plusieurs méthodes de collecte de données pour apprécier le niveau d'accessibilité des produits et services offerts à sa clientèle, à ses employé·e·s, ainsi qu'à ses partenaires. La combinaison de toutes ces méthodes de collecte a permis d'orienter la rédaction du plan ainsi que les actions à prendre afin d'éliminer ou de réduire les obstacles.

**I. Inventaire :** La Banque a d'abord effectué l'état des lieux des différents outils, initiatives, produits et services disponibles pour chacun des domaines applicables. Cet exercice a permis d'évaluer les pratiques en place en matière d'accessibilité et de prioriser les différents plans d'action.

**II. Consultation des clientèles :** Chaque année, la Banque Nationale mène des sondages auprès de ses clientèles afin de mieux comprendre leur expérience, leurs attentes et les irritants rencontrés tout au long des parcours. Cette stratégie d'écoute élargie permet de recueillir des perceptions concrètes sur nos produits, nos services et nos interactions, à travers l'ensemble de nos canaux. Au cours du cycle 2026-2029, en plus des sondages, la Banque prévoit organiser des groupes de discussion ou des entrevues individuelles auprès de clientèles âgées, en situation de handicap et / ou vulnérables afin d'approfondir sa réflexion et d'impliquer les personnes concernées dans le processus de

prise de décision.

Les résultats de ces sondages et de ces entrevues constituent un levier essentiel pour orienter nos priorités, mesurer l'évolution de l'expérience client et repérer des pistes d'amélioration continue. En donnant une voix à notre clientèle, nous renforçons notre capacité à concevoir des solutions plus simples, plus accessibles et mieux adaptées à la diversité des besoins.

**III. Consultation d'employé·e·s :** Une consultation est effectuée par l'intermédiaire d'un sondage annuel qui couvre différents sujets dont : l'organisation du travail, l'utilisation des technologies, les services offerts, les conditions de travail, etc. Des entrevues individuelles et de groupe sont aussi effectuées sur une base périodique à partir d'un échantillon d'employé·e·s en situation de handicap ayant manifesté leur intérêt pour participer aux consultations. Par ailleurs, la Banque travaille étroitement avec le groupe

ressource d'employé·e·s R.I.S.E. (Respect, Inclusion, Soutien, Équité) dont la vocation est de promouvoir le bien-être de chaque personne à la Banque, notamment dans les domaines de la santé mentale, de l'accessibilité et des situations de handicap.

**IV. Consultation de documents :** Différentes sources d'information ont été examinées afin de faire un état des lieux de l'accessibilité et de surveiller les tendances du marché, notamment :

- Rapports d'audit en matière d'accessibilité
- Normes, politiques et guides internes
- Plans d'action
- Rapports d'insatisfactions
- Résultats de sondages internes et de rétroaction de clientèles et d'employé·e·s
- Statistiques en matière d'expérience employé·e

### **3.4 Échéance de mise en oeuvre 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** : de 1 à 3 ans
- **Long terme** : 3 ans et plus

## **4. Notre engagement en matière d'accessibilité**

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. Le renforcement des mesures d'accessibilité est un axe important qui nous permet d'améliorer l'expérience de notre clientèle, de nos équipes, ainsi que celle de nos parties prenantes. Pour ce faire, la Banque :

- Fait rayonner sa culture d'inclusion, de diversité et d'équité;
- Adopte une politique de tolérance zéro en matière de discrimination;
- Favorise le développement des compétences et sensibilise ses équipes en matière d'accessibilité;
- Utilise des sondages pour obtenir la rétroaction du personnel et de sa clientèle afin de repérer et de corriger les irritants;
- Intègre les normes d'accessibilité de façon continue 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 employé·e·s, 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 employé·e·s 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 et développer les compétences en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation afin d'améliorer la sensibilité et les réflexes de nos employé·e·s et ainsi, prendre conscience

des biais et des préjugés négatifs. Pour ce faire, des formations seront offertes, des outils de référence seront proposés, et des tribunes d'échange et des plateformes informationnelles seront publicisées.

**III. Gouvernance :** Différentes gouvernances en matière d'inclusion et d'accessibilité sont en place et continueront d'exister dans l'objectif de capter en amont les obstacles potentiels, de suivre l'évolution de nos pratiques, de cerner les besoins de nos clientèles et des employé·e·s, ainsi que de réaliser nos initiatives en matière d'accessibilité. 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 les nouvelles tendances disponibles.

## **4.2 Domaines prioritaires**

### **4.2.1 Domaine : Emploi**

#### **1. Contexte et énoncé d'engagement**

En tant qu'employeur, la Banque reconnaît l'importance des besoins spécifiques et des obstacles vécus par certains groupes d'employé·e·s. Au cours des trois dernières années, elle a mené des travaux structurants et réalisé des avancées significatives en matière d'accessibilité, notamment afin de soutenir la prestation de travail, d'améliorer la qualité de vie et de bonifier l'expérience des employé·e·s au quotidien.

Consciente que l'accessibilité est un processus évolutif, la Banque réaffirme sa volonté de poursuivre ses efforts, le chemin vers une accessibilité durable étant jalonné d'apprentissages continus, d'ajustements et d'amélioration des pratiques. À ce titre, la Banque s'engage à demeurer à l'écoute, à apprendre et à progresser afin de prévenir et

de réduire les obstacles. Favoriser un milieu de travail toujours plus inclusif, équitable et accessible pour toutes et tous est une priorité reconnue et partagée.

## **2. Réalisations liées au plan 2023-2026**

Dans le domaine Emploi, la Banque a profité d'avancées substantielles au cours du précédent cycle triennal.

- La politique d'accommodement a été simplifiée, et est désormais sans obligation de fournir un billet médical, ce qui réduit les obstacles administratifs.
- La « Clinique de gestion » sur le handicap et les accommodements a commencé à être déployée auprès des gestionnaires, pour renforcer leur capacité à soutenir adéquatement leurs équipes.
- Le déploiement de la formation « Service à la clientèle : un service accessible à tous ? » à l'échelle de la Banque a

contribué à accroître la compréhension des diverses situations de handicap et des pratiques d'accommodement.

- La proportion d'employé·e·s auto-identifié·e·s en situation de handicap a progressé de plus de 50 % entre 2023 (3,9 %) et 2026 (5,9 %).
- Le groupe ressource d'employé·e·s R.I.S.E. (Respect, Inclusion, Soutien, Équité) a redéfini sa mission et sa portée au niveau national et soutient la mise en place des conditions de succès pour tous et toutes autour des questions de bien être, de santé mentale et de handicap.
- Un plan d'action visant à atténuer les enjeux liés au bruit et à la concentration a été établi à la suite des consultations internes.
- Finalement, le processus de consultation des employé·e·s a été bonifié, permettant une détermination plus fine et proactive

des obstacles vécus.

Ces exemples illustrent l'approche préconisée pour maintenir un haut niveau de conformité organisationnelle en regard de la norme révisée sur l'Emploi (2025).

### **3. Obstacles repérés lors des consultations**

Malgré ces réalisations, plusieurs obstacles demeurent :

- Une sensibilisation insuffisante aux handicaps invisibles;
- Les préjugés sur les situations de handicap qui rendent difficile le dialogue sur le sujet;
- Une compréhension inégale des processus d'accommodement;
- Des enjeux relevant des avantages sociaux, du retour au bureau et de l'environnement physique et sensoriel;

- Des enjeux liés à l'organisation du travail avec les outils numériques.

Par exemple, le manque de sensibilisation des gestionnaires et des collègues décourage parfois les personnes en situation de handicap d'exposer leurs obstacles et de chercher des solutions. Il arrive aussi que certaines personnes soient réticentes à accorder des accommodements, car elles pensent que ceux-ci devront s'appliquer à l'ensemble des employé·e·s.

Par ailleurs, la Banque prend acte des ajouts et des clarifications apportés à la version révisée de la norme sur l'Emploi qui précisent les objectifs pour créer des milieux de travail accessibles, inclusifs et exempts d'obstacles pour les personnes en situation de handicap, à toutes les étapes du cycle de vie de l'emploi. Enfin, le nouveau Règlement sur l'accessibilité des technologies numériques permettra à la Banque de continuer à éliminer les obstacles numériques pouvant nuire à la capacité de

postuler à un emploi, d'obtenir de l'information, de s'intégrer au milieu de travail ou de conserver un emploi. La version révisée de la norme sur l'Emploi renforce ainsi la responsabilité de la Banque d'offrir de la formation en continu et d'intégrer l'accessibilité numérique de façon systémique et conforme aux normes applicables.

#### **4. Priorités afin d'éliminer les obstacles**

Objectif 1 : Renforcer la culture d'inclusion afin d'attirer, de retenir et de mobiliser les employé·e·s en situation de handicap

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Promouvoir la formation existante qui explique ce qu'est une situation de handicap.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
2	Réaliser différentes actions de sensibilisation, notamment via des témoignages de personnes employées.	En continu
3	Promouvoir les activités du groupe ressource d'employé·e·s (GRE) dédié aux situations de handicap et aux questions de santé mentale, notamment les activités de soutien comme les cercles de confiance ou les conversations courageuses sur le thème.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
4	Revoir la formation obligatoire sur l'accessibilité destinée aux personnes nouvellement embauchées.	Moyen terme
5	Se rapprocher des communautés d'utilisateur·ère·s, des expert·e·s et des partenaires externes pour les impliquer dans les consultations, par exemple via des tests avec le laboratoire UX ( <b>user experience</b> ).	Moyen terme

Objectif 2 : Optimiser le processus  
d'accommodement

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Promouvoir le processus, notamment en déployant la « Clinique de gestion » sur les accommodements de manière intentionnelle auprès de l'ensemble des gestionnaires.	Moyen terme
2	Faciliter et centraliser l'accès à l'information et aux conseils sur les accommodements.	Moyen terme

### Objectif 3 : Améliorer l'accessibilité physique et sensorielle

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Créer des zones silencieuses et promouvoir une meilleure utilisation des espaces afin de faciliter le travail individuel et la concentration.	Moyen terme
2	Lancer une campagne de sensibilisation sur le bruit au bureau.	Court terme

## Objectif 4 : Améliorer l'accessibilité numérique

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Collaborer avec les équipes TI pour améliorer nos processus, notamment celui de recrutement, et pour accompagner adéquatement les personnes qui créent des contenus à travers l'organisation afin de s'assurer qu'ils soient accessibles.	Long terme
2	Élaborer une formation pour les personnes qui créent du contenu ainsi qu'une procédure pour suivre la complétion de cette formation.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Réaliser l'audit des pages Web internes afin de repérer et de corriger les obstacles pour s'assurer qu'elles sont accessibles.	Moyen terme
4	Améliorer l'intégration de l'accessibilité dès la conception dans les processus et les projets pour l'élaboration des solutions RH, notamment pour le numérique.	Moyen terme

## 4.2.2 Domaine : Conception et prestation de programmes et de services

### 1. Contexte et énoncé d'engagement

La Banque s'engage à offrir une expérience

client inclusive, simple et humaine, axée sur un accompagnement adapté aux moments clés de la vie de sa clientèle. Elle vise à proposer des conseils, des produits et des services accessibles et équitables, quel que soit le canal de communication choisi.

Nos succursales, nos plateformes numériques et nos centres de contact sont conçus pour soutenir la pleine participation de toutes les personnes, incluant celles qui vivent avec un handicap ou qui pourraient avoir besoin d'un accompagnement particulier comme les personnes âgées. L'expérience offerte repose sur le respect constant de la dignité, de l'autonomie et de l'équité. Afin de répondre aux préférences et aux besoins des clientèles, les services peuvent être offerts selon la méthode de communication souhaitée : téléphone, courriel, en personne ou vidéoconférence. Des outils technologiques accessibles facilitent l'accès à l'information, aux produits et aux services, tout en soutenant certaines transactions.

À cette fin, la Banque améliore de façon continue l'accessibilité de ses programmes, de ses services et de ses plateformes numériques afin de réduire les obstacles et de favoriser une navigation claire, simple et autonome. Un guide de bonnes pratiques en accessibilité numérique soutient l'uniformisation de ces pratiques, dans le respect des règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), contribuant ainsi à une expérience client plus inclusive et sans obstacles.

## **2. Réalisations liées au plan 2023-2026**

Au cours du plan 2023-2026, la Banque a réalisé des avancées significatives en matière d'accessibilité en regard de la conception et de la prestation de ses programmes et services.

Trois objectifs ont été fixés :

- Approfondir nos connaissances sur les obstacles vécus par les personnes en situation de handicap afin d'adapter nos programmes et services;

- Assurer l'accessibilité lors de la conception, de la révision ou de la prestation des services;
- Offrir un écosystème qui répond aux normes d'accessibilité.

La mise en place d'un système de design pan banque pour appliquer la norme WCAG dans les contenus numériques fait partie des principales réalisations. Des audits manuels indépendants sont réalisés sur une base périodique afin de documenter les écarts et de repérer les pistes d'amélioration. Ces travaux confirment l'importance d'approfondir la compréhension des obstacles vécus par les personnes en situation de handicap et de renforcer l'intégration de l'accessibilité dans l'ensemble du cycle, de la conception à la prestation des services.

Par ailleurs, des parcours de formation en accessibilité numérique ont été élaborés pour répondre aux besoins spécifiques des

différentes fonctions impliquées dans la chaîne de valeur, notamment : les développeurs, les designers, les analystes, les personnes qui créent du contenu, les chargés de projet, etc. En ce sens, la Banque continue sa progression et prépare l'avenir en matière d'accessibilité.

### **3. Obstacles repérés lors des consultations**

Malgré ces progrès, l'état des lieux et les sondages réalisés auprès des clientèles mettent en évidence plusieurs irritants afférents à la prestation de services. Par exemple :

- Certaines clientèles peuvent avoir de la difficulté à compléter les processus de vérification et d'authentification;
- Les écrans à faible contraste et la navigation peuvent parfois être complexes pour les personnes malvoyantes;

- Certaines procédures exigent encore une présence physique, ce qui pose un problème pour les clientèles ayant une mobilité réduite ou des limitations sensorielles;
- Certaines personnes vulnérables, par exemple les clientèles ayant des déficiences visuelles ou cognitives, peuvent être plus exposées aux manipulations et à l'exploitation financière;
- Il demeure une perception de discrimination ou d'aide insuffisante lorsque les règles sont appliquées trop strictement et qu'elles ne tiennent pas compte des situations de handicap;
- L'utilisation des lignes téléphoniques par certaines personnes en situation de handicap peut représenter un défi, par exemple pour les personnes malentendantes qui utilisent le service de

transcription par relais;

- L'accessibilité des produits et services offerts par certains partenaires de la Banque est variable, ce qui pourrait se refléter dans notre offre de services.

Ces irritants sont en partie liés au manque d'expertise en accessibilité qui limite la capacité de la Banque à appliquer efficacement les normes WCAG et à opérationnaliser l'approche dès la conception. Par ailleurs, l'accessibilité demeure insuffisamment intégrée aux processus et au cycle d'exécution, ce qui entraîne des correctifs tardifs et peut alimenter la dette technologique avec la création continue de non-conformités. La priorisation inégale de l'accessibilité dès la conception dans les initiatives numériques constitue également un frein important, surtout lorsqu'il faut l'intégrer rétroactivement. Enfin, certains parcours et services demeurent moins accessibles, ce qui a un impact direct sur l'expérience des clientèles qui vivent avec une

limitation ou une incapacité.

#### **4. Priorités afin d'éliminer les obstacles**

En réponse à ces constats, la Banque a établi quatre priorités pour la période 2026-2029.

La première priorité vise à développer la capacité et l'expertise en accessibilité numérique, notamment par la mise en place d'un programme structuré et continu de développement des compétences, incluant la formation des développeurs, des équipes de conception et des parties prenantes clés, ainsi que l'adoption de principes de rédaction accessible.

Objectif 1 : Renforcer les capacités et l'expertise en accessibilité numérique

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Compléter l'évaluation des écarts au niveau des processus en place à l'aide d'un modèle de maturité reconnu.	Court terme
2	Renforcer l'expertise en accessibilité numérique par le développement continu des compétences et par l'adoption de pratiques de conception et de rédaction accessibles.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Offrir une formation sur les principes fondamentaux de l'accessibilité à tous les employé·e·s.	Court terme

La seconde priorité consiste à intégrer l'accessibilité dès la conception, en implantant des mécanismes formels et en arrimant les exigences d'accessibilité aux processus, aux outils et aux étapes clés du cycle d'exécution, notamment par l'utilisation du système de design comme levier structurant. Enfin, afin d'assurer une cohérence de bout en bout, des exigences d'accessibilité devront être intégrées aux processus d'approvisionnement, permettant de sélectionner des tiers conformes aux normes et aux principes d'accessibilité de la Banque.

Objectif 2 : Ancrer l'accessibilité dès la conception dans les processus, les outils et le cycle d'exécution incluant chez les tiers partenaires de la Banque

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Préparer les preuves exigées par le Règlement de la phase 1 sur l'accessibilité des technologies numériques (audits, rapports, etc.).	En continu
2	S'assurer que les outils spécialisés utilisés par la Banque pour faire progresser l'accessibilité dès la conception répondent aux critères et aux exigences du Règlement.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Implanter un modèle d'accessibilité dès la conception lors du passage de phase dans le cycle de livraison.	Moyen terme

La troisième priorité porte sur la structuration de la gouvernance et des pratiques par le biais de ressources dédiées et du renforcement de l'expertise afin d'assurer la cohérence des interventions, le suivi des ajustements requis et le respect des exigences réglementaires.

Objectif 3 : Structurer la gouvernance et l'appui de la conformité afin de pérenniser les pratiques

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Mettre en place et consolider la gouvernance en s'appuyant sur des ressources et une expertise dédiées pour assurer la conformité et la pérennité des pratiques.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
2	Établir un suivi des indicateurs (indicateurs clés de risque et indicateurs clés d'affaires) pour permettre aux instances concernées de suivre la mise en oeuvre et d'y participer activement.	Moyen terme
3	Analyser périodiquement les plaintes, les commentaires et les rétroactions des clientèles afin de remédier aux obstacles, le cas échéant.	En continu

La quatrième priorité vise à mieux outiller et sensibiliser les équipes qui accompagnent les clientèles dans les canaux assistés afin

d'assurer des interventions cohérentes, de repérer rapidement les ajustements nécessaires et de soutenir, au quotidien, l'engagement de la Banque à offrir des services accessibles à tous.

Objectif 4 : Sensibiliser les employé·e·s des canaux de services assistés

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Offrir une formation sur le service à la clientèle accessible en vue de répondre aux besoins des personnes âgées, vulnérables ou en situation de handicap de façon proactive et bienveillante. Par exemple, l'utilisation du relais par les personnes malentendantes.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
2	<p>Informers les employé·e·s des canaux assistés au sujet des commentaires et des rétroactions recueillies en vue d'améliorer le service de façon continue.</p>	Moyen terme

Enfin, la Banque continuera d'optimiser ses sites informationnels afin d'améliorer l'expérience des clientèles de façon concrète, notamment par le biais d'audits ciblés des pages Web et de l'amélioration de la structure, de la lisibilité et de la compatibilité des contenus. Ces orientations permettront de consolider les acquis, de réduire durablement les obstacles à l'accessibilité et d'offrir des programmes et des services plus inclusifs, cohérents et conformes aux normes applicables pour l'ensemble des clientèles.

## **4.2.3 Domaine : Environnement bâti**

### **1. Contexte et énoncé d'engagement**

Depuis 1992, la Banque s'est engagée auprès de la Commission canadienne des droits de la personne à rendre ses succursales et autres édifices conformes en matière d'accessibilité universelle. Par conséquent, la Banque continue d'investir de manière importante dans ses succursales et ses points de service pour offrir à sa clientèle un environnement à la hauteur de ses attentes. Par exemple, en 2025, nous avons :

- Ouvert, réaménagé ou relocalisé 40 succursales pour offrir des espaces modernes et plus accessibles;
- Modifié graduellement nos succursales pour répondre aux nouvelles normes en matière d'inclusion, de diversité et d'accessibilité universelle en ce qui a trait aux limitations physiques et cognitives, notamment à l'aide des préceptes du [Code](#)

## de conduite pour la prestation de services bancaires aux aînés.

La Banque reconnaît que l’accessibilité de l’environnement bâti est un levier essentiel pour favoriser l’inclusion des personnes en situation de handicap et pour répondre à la diversité des besoins de ses clientèles et de ses employé·e·s. Cet engagement s’applique aux immeubles corporatifs ainsi qu’aux 382 succursales situées au Canada. Notre stratégie d’affaires immobilières (SAI) constitue le principal pilier pour soutenir l’évolution de l’environnement bâti et veiller à l’intégration progressive des principes IDEA (Inclusion, Diversité, Équité et Accessibilité) dans les projets dans une perspective d’amélioration continue.

## **2. Réalisations liées au plan 2023-2026**

Au cours de la période couverte par le plan 2023-2026, la Banque a posé plusieurs gestes structurants en matière d’accessibilité inclusive

de l'environnement bâti. La mise en service du nouveau siège social situé au 800, rue St-Jacques Ouest constitue l'une des réalisations majeures. Sa conception a été réalisée dans le respect des normes, des codes et des lois en vigueur, incluant les exigences liées à l'accessibilité universelle. De plus, des améliorations ont été apportées à partir des rétroactions recueillies par sondage et par le biais des audits réalisés avec une firme externe spécialisée en accessibilité. La signalisation a été adaptée aux personnes en situation de handicap, notamment avec l'ajout de braille sur le mobilier, afin de faciliter l'orientation. L'implantation d'études photométriques lors de la conception des projets a également permis d'optimiser le confort visuel et de répondre aux différents profils d'utilisateurs.

Nous avons aussi développé une offre d'accompagnement pour faciliter les déplacements et la maîtrise de l'environnement de travail des employé·e·s ayant des besoins particuliers dans le but de les aider à adapter

leur lieu de travail en synergie avec les ressources humaines. L'intégration des requis d'accessibilité dans le processus de conception des projets représente aujourd'hui une source d'efficience et d'efficacité.

La Banque a aussi renforcé ses connaissances internes par des activités de sensibilisation et de formation, notamment auprès des équipes responsables des immeubles. Des audits d'accessibilité ont été réalisés par une firme spécialisée dans certains immeubles avec une attention sur l'accessibilité sensorielle, cognitive et communicationnelle des lieux.

Ces démarches constituent des acquis importants pour documenter l'état des environnements existants et soutenir une approche d'amélioration progressive et durable.

Finalement, en plus d'être accessibles en six langues (français, anglais, espagnol, chinois traditionnel, punjabi, arabe), tous nos guichets

automatiques bancaires (GAB) sont équipés d'un guide audio pour assister les personnes qui ont un handicap visuel.

### **3. Obstacles repérés lors des consultations**

Les consultations et les travaux réalisés au cours du plan 2023-2026 ont mis en lumière des défis dans certains bâtiments, notamment en lien avec : la facilité d'accès (rampes, portes automatiques, etc.), les places de stationnement réservées à proximité de l'entrée, le mobilier parfois mal adapté, la complexité des déplacements verticaux, l'accessibilité des installations sanitaires, la gestion du bruit environnant et l'ergonomie des postes de travail. À l'échelle des GAB, les obstacles observés concernent surtout les personnes avec une déficience visuelle (ex. : grosseur du texte, contrastes).

Ces constats reflètent la diversité et la complexité des installations existantes, dont certaines ont été conçues ou rénovées en fonction des normes en vigueur à l'époque. Bien que les projets récents respectent les exigences réglementaires applicables, l'intégration systématique des principes IDEA et d'autres critères plus avancés, demeure variable en fonction des sites. Les différentes normes publiées depuis 2023, ainsi que celles à venir, nous permettront de poursuivre la détermination, l'élimination et la prévention d'obstacles au niveau de l'environnement bâti.

#### **4. Priorités afin d'éliminer les obstacles**

La Banque prévoit consolider ses acquis et structurer davantage ses pratiques en matière d'environnement bâti accessible dans ses projets au cours de la période 2026-2029. Plusieurs initiatives sont en cours dans le domaine Environnement bâti, telles que l'élaboration d'un guide de normes intégrant les principes IDEA incluant l'acoustique des

espaces, la signalisation, l'ergonomie, l'éclairage et les mesures d'urgence dans les immeubles. À terme, ces outils permettront d'harmoniser la conception de l'aménagement des projets majeurs et de mobiliser les équipes de la gestion immobilière afin d'offrir des espaces plus accessibles et inclusifs.

Les projets futurs suivront les principes directeurs de notre stratégie immobilière afin de trouver un équilibre entre les besoins de collaboration, de concentration et de confidentialité des aires de travail. La réalisation d'un inventaire détaillé des installations et des composantes du parc immobilier et locatif permettra de prioriser les correctifs à réaliser en vue de réduire les écarts avec les normes actuelles et futures, tant sur le plan provincial que fédéral.

Objectif 1 : Poursuivre le déploiement des bonnes pratiques immobilières en accessibilité

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Déployer le guide de normes sur la façon d'appliquer les principes IDEA dans les concepts d'aménagement (ex. : acoustique, photométrie, places de stationnement réservées, rampe d'accès, confort du mobilier, places assises dans les salles d'attente, etc.).	Moyen terme
2	Normaliser, encadrer et systématiser les pratiques en accessibilité dans les projets immobiliers.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Aménager les aires de travail en fonction des besoins d'affaires et de la rétroaction des employé·e·s et des clientèles (collaboration, confidentialité, concentration, etc.).	En continu
4	Poursuivre les audits d'accessibilité et les marches exploratoires sur les nouveaux sites, notamment à Edmonton, à Calgary et à Montréal (1155 Metcalfe, 700 St-Jacques, etc.).	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
5	Offrir de la formation sur les principes et les normes d'accessibilité à l'équipe stratégie d'affaires immobilières et à ses fournisseurs / partenaires afin de soutenir l'appropriation des bonnes pratiques.	Court terme
6	Compléter un inventaire détaillé des installations / composantes des bâtiments afin de repérer les écarts et de prioriser les interventions.	Moyen terme

La norme sur les évacuations d'urgence rappelle que les personnes en situation de handicap souhaitent bénéficier du même

niveau de sécurité que leurs collègues lorsqu'un immeuble doit être évacué. L'objectif suivant a été élaboré en ce sens.

Objectif 2 : Promouvoir les comportements à adopter lors des situations d'urgence

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Rappeler aux parties prenantes l'importance de suivre les consignes d'évacuation et l'obligation d'y participer.	Court terme
2	Renforcer la sensibilisation sur les comportements à adopter en situation d'urgence.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Assurer une vigie des escaliers de secours après les exercices d'évacuation.	En continu
4	S'assurer que les zones de rassemblement sont clairement indiquées et communiquées dans les immeubles.	Moyen terme

### Objectif 3 : Explorer les pistes d'amélioration pour les guichets automatiques bancaires

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Évaluer la possibilité d'implanter le mode sombre avec texte clair sur les guichets automatiques bancaires (dark mode).	Long terme

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

##### **1. Contexte et énoncé d'engagement**

Dans le cadre de son plan d'accessibilité 2023-2026, la Banque a poursuivi ses efforts afin de renforcer l'accessibilité de son écosystème numérique et technologique. Le domaine des TIC a contribué à améliorer progressivement l'expérience des personnes en

situation de handicap, tant pour la clientèle que pour les employé·e·s, en s'appuyant sur des normes reconnues, sur l'évolution de ses pratiques de conception et de développement, ainsi que sur le déploiement d'outils de suivi. Dans cette perspective, la Banque poursuivra ses efforts pour faire de l'accessibilité un réflexe commun au sein des équipes TI et pour continuer à faire évoluer les systèmes et les services numériques afin de les rendre accessibles au plus grand nombre.

## **2. Réalisations liées au plan 2023-2026**

Le dernier plan triennal a permis de poser des bases solides pour l'accessibilité numérique et de démontrer un engagement concret. Les principales avancées incluent :

- **Déploiement structuré de la formation en accessibilité numérique** : Des parcours de formation adaptés aux différents rôles ont été mis en place afin de renforcer les compétences des équipes

en matière d'accessibilité, incluant des formations spécialisées et des ressources pratiques favorisant l'application concrète des bonnes pratiques.

- **Renforcement de la sensibilisation des équipes TI** : Des actions de sensibilisation continues ont été menées pour soutenir l'appropriation des enjeux d'accessibilité et encourager des pratiques numériques plus inclusives au quotidien.
- **Amélioration concrète et mesurable des plateformes numériques** : Des améliorations continues ont été apportées dans certains systèmes technologiques, notamment sur la navigation, les composantes clés et les formulaires, avec des progrès mesurables observés dans le temps à l'échelle de l'accessibilité.
- **Évolution des pratiques de développement** : Le domaine TIC a amorcé une transformation de ses

pratiques afin de mieux intégrer l'accessibilité numérique. Cette évolution, déjà bien ancrée dans certaines équipes, se poursuit afin de devenir un réflexe commun dans l'ensemble de l'organisation.

- **Mise en place d'outils de suivi et de contrôle de l'accessibilité** : Des outils d'audit et de suivi automatisés ont été déployés afin d'évaluer régulièrement l'accessibilité des sites informationnels. Ces évaluations permettent de repérer les écarts, de suivre les progrès et de soutenir une amélioration continue fondée sur des données objectives.
- **Structuration du soutien technologique offert aux employé·e·s** : Une section dédiée de l'intranet soutient les employé·e·s et les gestionnaires dans la détermination des besoins d'adaptation technologique liés aux situations de handicap. Elle encadre

les démarches permettant de formuler des demandes de périphériques et d'équipements non standard, tout en documentant l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité intégrées aux outils numériques, notamment Microsoft Teams. Cette approche contribue à clarifier les parcours TI et à faciliter la mise en place de solutions technologiques adaptées.

### **3. Obstacles repérés lors des consultations**

Les consultations ont permis de repérer des irritants structurels liés à l'intégration de l'accessibilité numérique dans un environnement organisationnel et technologique complexe. Parmi ceux-ci, on note des défis associés à l'alignement transversal des priorités et des ressources, une intégration de l'accessibilité numérique qui peut varier selon les contextes et les initiatives, ainsi que des limites liées à la

standardisation des processus et des outils soutenant ces pratiques. L'évolution du cadre réglementaire, notamment l'entrée en vigueur de la phase 1 du Règlement sur l'accessibilité des technologies numériques, vient renforcer l'importance de ces défis en introduisant de nouvelles exigences progressives touchant l'ensemble du cycle de vie des technologies numériques. Ces constats ont contribué à orienter les réflexions entourant les priorités du prochain plan triennal.

### **Manque d'alignement transversal des priorités, des responsabilités et des ressources**

La mise en oeuvre de l'accessibilité numérique nécessite un alignement clair des objectifs et des responsabilités entre les équipes. En l'absence d'une priorisation pleinement coordonnée à l'échelle de l'organisation, des écarts peuvent subsister dans le rythme, l'ampleur et l'uniformité du déploiement des pratiques d'accessibilité.

## **Maturité variable dans l'intégration de l'accessibilité numérique**

En cohérence avec les défis d'alignement repérés, l'intégration de l'accessibilité dans les pratiques numériques demeure inégale selon les équipes et les projets. Si certaines équipes ont déjà développé une forte maturité et des réflexes bien établis, d'autres sont encore en phase d'appropriation, ce qui limite l'application systématique à l'échelle de l'organisation.

## **Standardisation incomplète des processus et des outils**

L'absence de processus uniformes et d'outils automatisés communs, combinée aux défis d'alignement et de maturité, limite l'intégration cohérente de l'accessibilité dans l'ensemble du cycle de vie des solutions numériques. L'entrée en vigueur de la phase 1 du Règlement sur l'accessibilité des technologies numériques renforce ces constats et introduit de nouvelles

exigences progressives touchant notamment la conception, la mise à jour, l'évaluation et l'acquisition de technologies numériques, ainsi que la formation des équipes impliquées. Ces constats ont permis de mieux cibler les priorités du prochain plan triennal, notamment en matière de standardisation, de renforcement des capacités, de formation et de gouvernance, afin de poursuivre la progression vers un écosystème numérique pleinement accessible.

## 4. Priorités afin d'éliminer les obstacles

Objectif 1 : Renforcer durablement les compétences des équipes TI pour faire de l'accessibilité une compétence commune et durable

#	Mesures et priorités	Échéance
1	<b>Pérenniser et structurer la formation en accessibilité numérique</b>  Maintenir et faire évoluer les parcours de formation pour les différents rôles TI, en tenant compte de l'évolution des normes et des exigences réglementaires.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
2	<p><b>Ancrer l'accessibilité dans les pratiques et la culture des équipes TI</b></p> <p>Poursuivre les efforts pour que l'accessibilité soit comprise, appliquée et portée par les équipes TI, tant pour le développement, la maintenance et l'acquisition de solutions numériques.</p>	Moyen terme

Objectif 2 : Consolider la mesure de l'accessibilité numérique pour assurer la continuité des efforts et faciliter la reddition de comptes

#	Mesures et priorités	Échéance
1	<p><b>Renforcer la gouvernance TI en accessibilité numérique</b></p> <p>Clarifier les rôles, les responsabilités et les mécanismes de suivi afin d'assurer une prise en charge cohérente de l'accessibilité numérique et une reddition de comptes adéquate.</p>	Court terme

#	Mesures et priorités	Échéance
2	<p><b>Faire évoluer les outils de suivi et de mesure</b></p> <p>Déployer et faire évoluer les outils pour mesurer l'accessibilité des environnements numériques de façon plus automatisée et repérer les écarts en vue de respecter nos obligations (ex. : suivi, audit et documentation).</p>	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
3	<p><b>Soutenir la prise de décision par des données objectives</b></p> <p>Orienter les priorités, les investissements et les plans de mise à niveau des plateformes numériques à l'aide des résultats de suivi, des analyses et des audits.</p>	Moyen terme

Ces mécanismes de gouvernance et de suivi constituent les fondations nécessaires pour intégrer l'accessibilité de façon systématique dans les projets TI.

Objectif 3 : Rendre systématique l'accessibilité numérique dans les pratiques TI pour en faire une pratique intégrée et cohérente dans l'ensemble des projets

#	Mesures et priorités	Échéance
1	<p><b>Renforcer l'intégration des exigences d'accessibilité dans les processus TI existants</b></p> <p>S'assurer que les exigences d'accessibilité sont prises en compte de manière constante dans les projets TI, au même titre que les autres contraintes techniques ou opérationnelles.</p>	Long terme

#	Mesures et priorités	Échéance
2	<p><b>Standardiser l'intégration de l'accessibilité dans le cycle de vie des solutions numériques</b></p> <p>Intégrer l'accessibilité dès la conception, du développement jusqu'à la mise en production, en s'appuyant sur des mécanismes de contrôle et de validation automatisés.</p>	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
3	<p><b>Réduire les écarts entre les équipes et les plateformes</b></p> <p>Soutenir l’harmonisation des pratiques afin d’assurer une expérience plus équitable pour tous les utilisateurs, tant pour les solutions internes qu’externes.</p>	En continu

Objectif 4 : Améliorer l'accessibilité des technologies au service des employé·e·s

#	Mesures et priorités	Échéance
1	<p><b>Continuer l'intégration de l'accessibilité dans les technologies destinées aux employé·e·s</b></p> <p>Valoriser et renforcer le rôle des TI dans la mise en disponibilité des solutions technologiques demandées pour accommoder les employé·e·s en situation de handicap.</p>	Long terme

## **4.2.5 Domaine : Les communications, autres que les TIC <sup>1</sup>**

### **1. Contexte et énoncé d'engagement**

La Banque met en place des actions afin de garantir à toutes les personnes un accès à l'information, dans un langage compréhensible et par le canal de communication le plus approprié à leurs besoins : plateformes numériques, téléphone, courriel, rencontres en personne ou vidéoconférence. À cet effet, des lignes directrices ont été élaborées pour encourager l'adoption d'un langage clair et simple dans l'ensemble de la documentation et des communications. Ces orientations visent à harmoniser les pratiques en matière de

---

<sup>1</sup> Les communications dont il est question ici concernent toutes les communications où la Banque agit comme émettrice soit auprès de ses employé·e·s (communication interne), soit auprès de sa clientèle (communication externe).

communications inclusives et accessibles, tant à l'interne qu'à l'externe.

Les communications diffusées sur les plateformes numériques de la Banque contribuent également, en partie, à soutenir adéquatement les personnes en situation de handicap. La Banque reconnaît par ailleurs l'importance de faire rayonner ses valeurs et sa culture inclusive au sein de l'organisation afin de favoriser une évolution durable des pratiques en matière d'accessibilité. Ces messages sont relayés à travers diverses tribunes internes, notamment des espaces d'échange, des outils informationnels et des communications organisationnelles.

Enfin, la Banque veille à recueillir de façon continue la rétroaction de ses employé·e·s et de sa clientèle, notamment au moyen de sondages, de plateformes d'échange et d'analyses de données, afin de repérer rapidement les obstacles potentiels à l'accessibilité des communications et d'y

répondre de manière proactive.

Le plan triennal 2023-2026 a permis de prendre conscience de la portée universelle des pratiques et des procédés pour produire des communications accessibles. Les progrès réalisés à l'échelle des domaines Emploi et Communications (à l'interne) seront mis à contribution dans le prochain plan triennal en vue d'améliorer l'accessibilité des communications avec les clientèles.

## **2. Réalisations liées au plan 2023-2026**

Parmi nos réalisations 2023-2026, notons plusieurs avancées importantes :

### **Amélioration des communications et des contenus**

Plusieurs outils ont été déployés afin de permettre aux créateurs et créatrices de contenu de communiquer en langage clair et simple :

- Guide de rédaction en écriture inclusive;
- Guide de rédaction en langage clair et simple;
- Guide de bonnes pratiques de production de vidéos accessibles;
- Parcours d'habilitation pour les producteur·trice·s de contenu.

## **Amélioration des différents canaux de communications**

Les initiatives suivantes ont permis de rendre l'information plus accessible sur nos différents canaux de communication :

- Activation de la transcription des conférences organisationnelles;
- Suivi trimestriel des grandes réalisations en format vidéo en plus du format écrit.

## **Amélioration de la sensibilisation au sujet de l'accessibilité des communications**

Plusieurs activités ont été réalisées pour aborder la question de l'accessibilité dans nos communications aux employé·e·s.

### **3. Obstacles repérés lors des consultations**

#### Communications internes (employé·e·s)

- La surutilisation des acronymes à travers l'organisation ne favorise pas la compréhension.
- Les renseignements financiers peuvent être complexes ou difficiles à comprendre selon le niveau de connaissance ou d'expertise.
- La quantité importante de producteurs de contenu avec une maîtrise variable des principes directeurs occasionne une situation d'infobésité.

- Les normes et les critères régissant l'accessibilité Web ne sont pas connus / respectés de tous.
- La qualité des contenus n'est pas toujours testée avant publication.
- Le langage des signes n'est pas fourni dans nos vidéos. Les interprètes LSQ / ASL sont rares et en grande demande.
- Les ressources et les outils disponibles pour répondre aux besoins des employé·e·s en lien avec l'accessibilité sont méconnus.
- Les besoins concernant plusieurs situations de handicap invisibles sont méconnus, ce qui complique la détermination des mesures d'adaptation.

## Communications externes (clientèles)

- Aucun inventaire centralisé exhaustif des demandes des clientèles concernant l'accessibilité des communications.
- Aucun inventaire exhaustif des initiatives et des services initiés par les lignes d'affaires pour accommoder les demandes des clientèles en termes d'accessibilité pour les communications.
- Les préférences et les besoins des clientèles au niveau des communications, en termes d'accessibilité (braille, gros caractères, etc.) ne sont pas recensés et conservés à un seul endroit pour utilisation ultérieure.
- Dans plusieurs cas, les gabarits pour envoyer les communications aux clientèles en fonction de leurs besoins d'accessibilité (c.-à-d. formats accessibles ou alternatifs) ne sont pas facilement disponibles.

- Les employé·e·s responsables des communications avec les clientèles doivent être formé·e·s afin d'être en mesure de sélectionner le bon canal et / ou de s'assurer que les documents envoyés respectent les critères d'accessibilité demandés, tout en reflétant la marque.
- Certaines pages Web exigent un niveau de maîtrise de la langue française supérieur à la moyenne, ce qui représente un obstacle pour de nombreuses clientèles.

## 4. Priorités afin d'éliminer les obstacles

Objectif 1 : Communiquer en langage clair et simple à l'interne

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Développer un parcours de formation sur le langage clair et simple pour les producteur·trice·s de contenu de sources autoritaires.	Court terme
2	Former les producteur·trice·s de contenu de sources autoritaires sur ce qu'est le langage clair et simple.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Former les producteur·trice·s de contenu à utiliser la fonctionnalité de SharePoint permettant de déterminer si leur contenu est clair et simple.	Moyen terme
4	Mettre en place une gouvernance pour s'assurer que les contenus diffusés respectent les principes d'accessibilité.	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
5	Inclure au processus de publication une relecture (test) de la part d'un·e autre producteur·trice de contenu.	Moyen terme
6	Former tous les nouveaux et nouvelles producteur·trice·s de contenu de sources autoritaires.	En continu

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

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Rendre disponibles les conférences organisationnelles sous-titrées en réécoute.	En continu
2	Lorsque pertinent, favoriser plusieurs formats (vidéo et écrit) pour communiquer l'information ainsi que plusieurs niveaux d'information (résumé et texte complet) afin de prendre en considération le temps et le niveau d'attention des employé·e·s.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Rendre accessible l'interprétation en langage des signes pour les conférences organisationnelles et autres événements ciblés à l'interne et à l'externe.	Moyen terme

Objectif 3 : Donner de la visibilité à l'accessibilité aux différentes parties prenantes

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Publiciser nos actions en matière d'accessibilité dans nos communications internes.	En continu

#	Mesures et priorités	Échéance
2	Accentuer la visibilité donnée à l'interne au plan d'accessibilité et aux initiatives mises en place.	En continu
3	Publiciser et faire rayonner à l'externe nos actions en matière d'accessibilité.	En continu

Objectif 4 : Améliorer l'accessibilité des communications externes avec les clientèles

#	Mesures et priorités	Échéance
1	Former les producteur·trice·s de contenu sur ce qu'est le langage clair et simple.	Court terme et en continu
2	Poursuivre la sensibilisation sur l'accessibilité et sur l'importance de celle-ci dans les communications avec notre clientèle.	Court terme et en continu

#	Mesures et priorités	Échéance
3	Favoriser une adoption rapide de la nouvelle image de marque dans nos communications avec la clientèle, incluant les communications en continu qui doivent toutes être revues (plan de migration en cours de développement).	Court ou moyen terme (en fonction de la priorisation)

#	Mesures et priorités	Échéance
4	<p>Déterminer les priorités d'action avec les clientèles concernées en :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bonifiant les sondages;</li> <li>- Bonifiant les consultations (ex. : groupes de discussion).</li> </ul>	Court terme
5	<p>Développer un agent IA pour nous permettre de valider les points soulevés comme critiques par les clientèles concernées, afin de tester l'accessibilité de nos communications externes.</p>	Court ou moyen terme (en fonction de la priorisation)

#	Mesures et priorités	Échéance
6	Mettre en place et promouvoir un canal de communication dédié aux commentaires, aux suggestions et aux plaintes des clientèles au sujet de l'accessibilité en tirant parti de l'implantation de <b>Service Now</b> .	Moyen terme
7	En collaboration avec les responsables de produits : offrir un résumé en langage simple et clair de certains contenus, notamment les contrats (ex. : <a href="http://www.enclair.ca">www.enclair.ca</a> ).	À confirmer selon la priorisation

## **4.2.6 Domaine : L'acquisition de biens, de services et d'installations**

### **1. Contexte et énoncé d'engagement**

La Banque s'engage à favoriser l'inclusion et l'accessibilité dans tous les aspects de ses activités, y compris ses activités d'approvisionnement. Nous reconnaissons que des progrès importants dans ces domaines nécessitent la participation active de toutes les parties prenantes, y compris nos partenaires d'affaires, nos fournisseurs et notre personnel. À cette fin, nous révisons et mettons régulièrement à jour nos modèles d'entente standard pour l'acquisition de biens et de services. Ce processus permet de s'assurer que nos dispositions contractuelles demeurent conformes à l'évolution des exigences juridiques et réglementaires, aux meilleures pratiques de l'industrie et aux normes d'accessibilité émergentes. En priorisant ces examens, la Banque démontre son engagement à créer un environnement

équitable et accessible pour toutes les personnes qui participent à ses processus d'approvisionnement.

## **2. Fierté et réalisations liées au plan 2023-2026**

Dans le cadre de son engagement continu, la Banque a mis en oeuvre une disposition standard dans tous les modèles d'entente exigeant que les fournisseurs se conforment aux lois fédérales et provinciales canadiennes. Nos secteurs d'affaires veillent activement à ce que les fournisseurs respectent ces exigences juridiques. De plus, le Code d'éthique des fournisseurs décrit les attentes en matière d'inclusion et de diversité, renforçant notre engagement à l'égard de l'approvisionnement accessible.

## **3. Obstacles repérés**

L'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement est difficile étant donné que les fournisseurs se trouvent dans des

territoires différents et qu'ils comprennent parfois mal les exigences de la LCA <sup>2</sup>. Plusieurs obstacles ont été relevés :

- **Dispositions contractuelles et mécanismes de surveillance insuffisants** : Certaines ententes ne comportent pas de dispositions précises obligeant les fournisseurs à se conformer à la législation en matière d'accessibilité et à démontrer leur capacité à fournir des biens et des services accessibles.
- **Manque de sensibilisation et de formation** : Le personnel qui participe aux processus d'approvisionnement peut ne pas avoir reçu de formation adéquate sur les exigences et les meilleures pratiques en matière d'accessibilité, ce qui entraîne des lacunes en matière de mise

---

<sup>2</sup> LCA : **Loi canadienne sur l'accessibilité** / ACA : **Accessible Canada Act.**

en oeuvre et de surveillance. Les produits et services acquis dans le cadre de l'approvisionnement n'intègrent pas systématiquement les principes et les exigences d'accessibilité dès le départ.

- **Accessibilité du système d'approvisionnement** : La plateforme SAP Ariba, les processus et les documents utilisés dans le cadre de l'approvisionnement pourraient constituer des obstacles pour une portion des utilisateur·trice·s, du personnel ou des fournisseurs et nuire à leur capacité de participer pleinement aux activités d'approvisionnement.
- **Accessibilité des terminaux de paiement** : De plus en plus de terminaux de paiement à écran tactile sont inaccessibles aux personnes aveugles ou ayant une déficience visuelle, car ils n'ont pas de marqueurs tactiles.

- **Services alimentaires :** De temps à autre, au siège social de Montréal, les membres du personnel en situation de handicap se heurtent à des obstacles à la cafétéria, surtout pendant les heures de pointe. Les obstacles sont liés aux niveaux de bruit ou d'éclairage élevés, aux escaliers qui empêchent d'accéder à certaines zones, au transport de plateaux de nourriture et à d'autres barrières physiques.

## 4. Priorités afin d'éliminer les obstacles

Objectif 1 : Offrir un écosystème, des biens et des services qui répondent aux normes d'accessibilité

#	Mesures et priorités	Échéance
1	<b>Formation</b>  En 2027, la Banque offrira une formation ciblée aux conseiller·ère·s en approvisionnement pour s'assurer que les modalités relatives à l'accessibilité sont intégrées aux ententes d'approvisionnement applicables. Cette initiative vise à accroître la sensibilisation et l'expertise des spécialistes de l'approvisionnement, en	Moyen terme

#	Mesures et priorités	Échéance
	facilitant l'inclusion des exigences d'accessibilité dans toutes les ententes pertinentes.	
2	<p><b>Renforcement des modalités contractuelles</b></p> <p>Pour les ententes nouvelles ou renouvelées comportant des exigences d'accessibilité qui sont gérées par l'équipe Approvisionnement, nous prévoyons inclure des modalités propres à l'accessibilité.</p>	Moyen terme
3	<p><b>Systeme d'approvisionnement</b></p> <p>Nous visons à effectuer une</p>	Long terme

#	Mesures et priorités	Échéance
	évaluation de la conformité à la norme sur les technologies de l'information et des communications d'ici le 5 décembre 2028 pour la plateforme, les processus et les documents d'approvisionnement.	
4	<p><b>Cafétéria</b></p> <p>Nous discuterons des plaintes reçues et des améliorations possibles avec le fournisseur de services alimentaires et nous explorerons des solutions avec la personne responsable de la gestion de l'immeuble.</p>	Moyen terme

Au moyen de ces initiatives, la Banque cherche à éliminer les obstacles à l’approvisionnement de biens et de services.

## **4.2.7 Domaine : Transport**

### **1. Contexte et énoncé d’engagement**

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 employé·e·s en situation de handicap et évalue des solutions alternatives concernant par exemple :

- Le transport adapté
- Les places de stationnement
- L’aménagement de l’horaire de travail
- Le travail à distance

La Banque continue d'utiliser sa succursale mobile pour toujours mieux rejoindre les clientèles, en fonction de leurs besoins, partout dans son réseau. Celle-ci est principalement utilisée dans le cadre de réaménagements majeurs dans son réseau de succursales afin de réduire les inconvénients reliés aux travaux de construction, ainsi que tout risque lié à la santé et à la sécurité au travail. 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.

### **4.3 Mise en oeuvre**

Le dépôt de notre second plan d'accessibilité triennal constitue une nouvelle 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**

Responsable de l'accessibilité à la Banque Nationale : Andrea Baldwin, vice-présidente, Voix de l'organisation, Culture et Communauté

Responsable par domaine :

1. **Emploi** : Cristina Cistellini, vice-présidente, Évolution et Livraisons centrées sur l'humain
2. **Conception et prestation de programmes et de services** : Caroline Roy, vice-présidente, Projets spéciaux, Numérique
3. **Environnement bâti** : Lise-Anne Amyot, vice-présidente, Stratégie d'affaires immobilières
4. **Technologies de l'information et des communications (TIC)** : Anne Marie Roy, première vice-présidente, Livraison TI-Opérations, Particuliers, Services bancaires, Financement, Assurances et Canaux
5. **Communications** : Rebecca Fleetwood, directrice principale, Communications organisationnelles

6. **Acquisition de biens, de services et d'installations** : Danny Dery, vice-président, Écosystème approvisionnement
7. **Transport** : Non-applicable