



# Rapport d'étape annuel sur le plan d'accessibilité 2024.

# Table des matières

<b>Généralités .....</b>	<b>3</b>
<b>Un message d'Andrew Moor, chef de la direction de la Banque Équitable.....</b>	<b>5</b>
<b>Note de Gavin Stanley, chef des ressources humaines de la Banque Équitable.....</b>	<b>6</b>
<b>Domaines prioritaires de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> : .....</b>	<b>7</b>
<b>Emploi .....</b>	<b>9</b>
<b>Environnement bâti.....</b>	<b>14</b>
<b>Technologies de l'information et des communications (TIC) .....</b>	<b>16</b>
<b>Communications, autres que les TIC.....</b>	<b>19</b>
<b>Conception et offre de programmes et de services .....</b>	<b>21</b>
<b>Acquisition de biens, de services et d'installations .....</b>	<b>22</b>
<b>Transport .....</b>	<b>24</b>
<b>Consultation des personnes handicapées .....</b>	<b>25</b>
<b>Rétroaction.....</b>	<b>26</b>
<b>Après 2024 .....</b>	<b>26</b>

## Généralités

---

### Processus de rétroaction et coordonnées

Nous vous invitons à nous faire part de votre rétroaction sur ce Rapport d'étape et sur notre Plan d'accessibilité. Vous pouvez nous contacter d'une des façons indiquées ci-dessous. Votre rétroaction sera examinée par la direction associée, Inclusion, diversité, équité, accessibilité et lutte contre le racisme. **Le présent Rapport d'étape sur l'accessibilité et notre Plan d'accessibilité sont disponibles dans d'autres formats accessibles sur demande.**

#### Tour de la Banque Équitable

30, avenue St. Clair Ouest, bureau 700

Toronto (Ontario) M4V 3A1

[accessibilitymatters@eqbank.ca](mailto:accessibilitymatters@eqbank.ca)

Téléphone : 416-515-7000

Télécopieur : 416-515-7001

### À propos de la Banque Équitable

Septième banque au Canada en ce qui concerne les actifs, la Banque Équitable (ci-après appelée « Banque Équitable », « Équitable » ou la « Banque ») joue un rôle de plus en plus important dans l'économie, dans la vie et dans les moyens de subsistance de nombreuses personnes et entreprises. La Banque Équitable, que l'on nomme parfois La Banque Qui Défie, a pour mission de favoriser les changements dans les services bancaires canadiens pour enrichir la vie des gens. Elle se sert de la technologie pour offrir une expérience et des services bancaires personnels et aux entreprises exceptionnels à plus de 639,000 personnes et à plus de six millions de membres de coopératives de crédit par l'entremise de ses entreprises.

Ayant son siège social à Toronto, en Ontario, la Banque a des bureaux régionaux à Vancouver, Calgary, Regina, Saskatoon, Montréal et Halifax et emploie près de 1 800 challengers qui s'efforcent de changer les services bancaires au Canada.

La Banque Concentra est une filiale en propriété exclusive de la Banque Équitable et tous les rapports et références dans le présent Rapport d'étape à la Banque Équitable comprennent la Banque Concentra.

## **Inclusion, diversité, équité, accessibilité et lutte contre le racisme = IDEA<sup>2</sup>**

Nous sommes déterminés à bâtir un lieu de travail diversifié et inclusif où chacun est honoré et respecté. Nous estimons que la diversité stimule l'innovation, ce qui mène à de meilleurs résultats pour le personnel et la clientèle. Nous investissons continuellement dans des organismes communautaires qui sont importants pour nos challengers et le tissu social de notre pays. Pour la clientèle, nous offrons des services qui remettent en question le statu quo dans le secteur bancaire et qui intègrent les talents de notre personnel exceptionnel pour offrir de la valeur à la clientèle canadienne moins bien desservie.

### **Énoncé sur l'accessibilité**

La Banque Équitable s'est engagée à offrir un milieu de travail inclusif et accessible à son personnel pour veiller à ce que tout son effectif et sa clientèle aient le soutien nécessaire pour prospérer. Il ne peut y avoir de service à la clientèle « de premier ordre » sans cette accessibilité.

## Un message d'Andrew Moor, chef de la direction de la Banque Équitable

---

En tant que La Banque Qui Défie, la Banque Équitable se concentre sur ce à quoi ressemblent les changements significatifs dans le secteur bancaire, au Canada et ailleurs. L'an dernier, nous avons produit notre premier rapport sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) et tiré des enseignements des pratiques de qualité qui nous entourent. Notre engagement à enrichir la vie de notre personnel et de notre clientèle se manifeste en partie par notre innovation constante et nos engagements en matière d'inclusion toujours plus ambitieux. Le travail que nous avons fait et le rapport que nous avons produit à l'égard de la LCA ne sont pas issus d'une obligation, mais d'une détermination à assurer un accès équitable à tous, quel que soit le défi rencontré.

Au cours de la dernière année, nous avons continué de consulter notre personnel et c'est lui qui nous a guidés. De plus, nous sommes en contact avec des organisations qui se spécialisent dans la consultation en matière d'accessibilité. Cette double approche nous permet d'adopter les dernières idées dans le domaine de l'accessibilité d'une manière adaptée à la Banque, à son personnel et à sa clientèle.

Pour ce qui est de l'avenir, nous sommes déterminés à relever les défis qui nous concernent, mais aussi à demander aux entreprises avec lesquelles nous travaillons de nous montrer comment elles améliorent l'accessibilité dans leur organisation et dans leurs produits et de s'engager à bâtir un avenir où chaque personne peut réaliser son plein potentiel sans limites.



Andrew Moor

Président et chef de la direction de la Banque Équitable

## **Note de Gavin Stanley, chef des ressources humaines de la Banque Équitable**

---

Depuis la publication de notre Plan d'accessibilité l'an dernier, notre objectif a été d'évaluer sincèrement notre situation actuelle en matière d'inclusion. Que ce soit sur le plan physique ou numérique, nous sommes fermement déterminés à veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte à toutes les étapes des technologies existantes et futures et des processus axés sur l'être humain. Nous nous engageons également à exiger la même approche de la part de nos fournisseurs.

Comme pour tous nos travaux IDEA<sup>2</sup>, nous estimons que les personnes qui ont vécu l'expérience de l'inaccessibilité sont des expertes de l'inclusion dans leur vie et au travail et que leur sagesse guide notre organisation. Leurs commentaires, ainsi qu'un examen systématique par des conseillers en accessibilité et d'autres experts, nous permettent de recueillir constamment des données cruciales sur les défis rencontrés en matière d'accessibilité dans nos espaces numériques et physiques, ainsi que dans nos politiques, nos pratiques et nos systèmes existants.

Nous avons fait beaucoup de progrès vers l'atteinte de nos objectifs de 2024, notamment en veillant à ce que nos processus et systèmes internes soient évalués de façon uniforme en matière d'accessibilité, en examinant notre processus d'embauche et d'intégration de nouveaux membres de notre personnel pour éliminer les préjugés et les obstacles, en effectuant des recherches sur l'intégration de la technologie d'assistance de pointe à nos journées de travail, en vérifiant nos espaces de bureau et en veillant à ce que les nouveaux espaces de bureau soient accessibles à l'avenir. Nous mettons également en place des pratiques d'approvisionnement qui normalisent le dialogue avec nos fournisseurs potentiels et les exigences que nous leur imposons en matière d'accessibilité et d'approvisionnement.

Au cours de la première année de mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, nous avons constaté des progrès rapides dans certains domaines, mais des défis importants à relever dans d'autres. Alors que nous poursuivons la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité en 2024, nous souhaitons aller au-delà de la recherche de l'équité et nous demandons aux fournisseurs internes et externes

de poursuivre ce travail. Ensemble, notre engagement demeure inébranlable : façonner un avenir dans lequel l'accessibilité n'est pas une aspiration, mais une réalité inhérente.

## **Domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* :**

---

### **Aperçu des progrès**

Comme l'exige la LCA, le présent Rapport d'étape annuel fait état des progrès réalisés par rapport aux engagements que nous avons pris dans notre Plan d'accessibilité publié en 2023. Les progrès que nous avons faits jusqu'à présent ont été rendus possibles par les mesures que nous avons prises et par notre cheminement qui, selon nous, constituent la base de nos travaux futurs.

- En tant que banque numérique, nous avons mis l'accent sur les plateformes utilisées par notre clientèle. En 2023, nous avons entrepris ce travail en effectuant une vérification rigoureuse de nos offres en ligne et mobiles et nous nous sommes efforcés de cerner et d'éliminer tous les obstacles qui pourraient empêcher la clientèle d'accéder à nos produits et services.
- En songeant principalement à l'accessibilité, nous avons repensé l'intérieur de nos espaces de bureau actuels et nouveaux. Nous sommes également sur le point d'achever la construction de notre nouveau siège social au 25, rue Ontario, à Toronto. Grâce à des partenariats avec nos propriétaires partout au pays, nous continuons de demander des bureaux plus accessibles et des éléments de conception qui tiennent compte des différents besoins de nos employés. Cet effort va au-delà de nos bureaux et comprend la surveillance de tous les immeubles que nous occupons (que nous louons ou dont nous sommes propriétaires).
- En tant qu'entreprise axée sur les talents, nous avons mis l'accent sur la création d'un environnement inclusif où s'épanouissent des personnes talentueuses aux antécédents et aux capacités variés. Cela a débouché sur la création d'une formation sur l'accessibilité et les installations pour notre équipe des ressources humaines (RH), la constitution de notre groupe de travail sur l'accessibilité et la création de notre nouveau Groupe de ressources pour les employés sur l'accessibilité (GRE sur l'accessibilité). De

plus, nous évaluons continuellement nos logiciels internes pour nous assurer que les pratiques exemplaires sont intégrées pour notre personnel, les personnes qui présentent leur candidature, nos partenaires externes et plus encore.

Vous trouverez ci-dessous les objectifs que nous avons énumérés dans notre Plan d'accessibilité 2023 pour chacun des sept domaines prioritaires dans le cadre de la LCA, ainsi que les mesures que nous nous sommes efforcés de prendre et les progrès que nous avons réalisés à ce jour. Notons que les mesures énumérées dans chaque domaine prioritaire ci-dessous reflètent les éléments qui étaient en cours au moment de la rédaction de notre Plan d'accessibilité 2023 ou qui devaient être terminés d'ici 2024. Ces mesures font partie du présent Rapport d'étape, tandis que les mesures à long terme seront discutées dans les périodes de rapport à venir.

## Emploi

Nous comprenons qu'en tant qu'employeur, nous avons la capacité et le privilège d'orienter la carrière des gens, ce qui peut avoir une incidence sur toute leur vie. Nous devons donc veiller à ce que nos pratiques d'embauche et de gestion des talents tiennent compte de l'équité et de l'inclusion. Nous continuons de promouvoir les alliances actives en favorisant et en donnant la priorité à la communication des enseignements tirés par des groupes provenant de divers milieux, ce qui offre des moments précieux d'éducation et de sensibilisation.

### Objectifs

- Augmenter le nombre de membres du personnel handicapés en utilisant la disponibilité sur le marché du travail comme point de repère;
- Promouvoir une culture d'inclusion qui, grâce à l'amplification et à l'éducation, cherche activement à éliminer les stéréotypes et à accroître la sensibilisation aux expériences vécues par les autres;
- Veiller à ce que l'expansion et l'évolution de nos politiques sur l'adaptation en milieu de travail continuent de cerner les obstacles et d'appuyer les pratiques d'accessibilité pour tout le personnel.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- **Examiner le processus d'embauche en tenant compte de l'accessibilité et travailler avec Lever, notre fournisseur de logiciels d'embauche externe, pour que le processus d'embauche soit inclusif, sans préjugés ni discrimination.**
  - Lever est un système de suivi des candidatures utilisé par notre équipe d'acquisition des talents pour simplifier l'embauche. Les candidatures qui se trouvent déjà dans la base de données Lever sont recommandées pour les offres d'emploi en fonction d'une combinaison de facteurs, comme la cote qui leur a été attribuée, les notes prises pendant l'entrevue, les références, les renseignements obtenus grâce aux offres d'emploi précédentes, ainsi que leur progression dans le processus d'embauche.
  - Les pages des demandes d'emploi de Lever ont été examinées pour en vérifier l'accessibilité. Ces pages sont lisibles par des lecteurs d'écran qui utilisent des balises HTML sémantiques qui révèlent le but

de chaque élément de texte à l'écran avec un contraste de couleur approprié pour les personnes ayant une déficience visuelle.

- **Passer en revue les nouvelles offres d'emploi pour vérifier que la langue est inclusive, pour contrôler l'inclusion de l'incapacité et pour vérifier que les exigences essentielles de l'emploi sont des « exigences professionnelles justifiées » mettant l'accent sur les compétences requises.**
  - L'examen des nouvelles offres d'emploi pour vérifier l'inclusion des personnes handicapées est en cours.
  - La Banque est en train d'élaborer un cadre de compétences qui nous permettra d'identifier les compétences réelles requises pour chaque poste, lesquelles seront ensuite intégrées aux offres d'emploi. Les compétences seront définies en fonction des exigences techniques requises pour réussir dans le poste afin de permettre un examen objectif des candidats et candidates.
- **Officialiser un processus d'intégration qui tient compte de l'accessibilité du nouveau membre du personnel.**
  - Notre approche consistait à communiquer directement avec le nouveau membre du personnel sur une base individuelle afin d'ajuster les solutions d'adaptation aux besoins de la personne. Bien que nous ayons l'intention d'officialiser ce processus tout au long de l'année, nous avons mis l'accent sur l'amélioration de la formation de notre équipe des RH afin de nous assurer que nous tenons bien compte des besoins des membres du personnel nouveaux et existants.
- **Poursuivre le travail d'embauche axé sur les personnes handicapées en fonction des données sur l'équité en matière d'emploi, pour tous les niveaux d'emploi au sein de la Banque.**
  - La Banque a participé à la Journée du mentorat pour les personnes en situation de handicap, au cours de laquelle des personnes handicapées talentueuses ont eu l'occasion de rencontrer des professionnels dans leur domaine d'intérêt pour la Banque.

- **Élargir les partenariats avec des organisations offrant des services aux personnes handicapées afin d'augmenter le taux de demandes d'emploi des personnes handicapées.**
  - Notre première directrice de l'acquisition des talents est devenue membre de CBDC Restigouche, un comité consultatif national chargé d'éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées dans le secteur des services bancaires et financiers. Grâce à ce comité, nous avons pu obtenir des renseignements auprès des autres acteurs de l'industrie, échanger des pratiques exemplaires et établir des liens avec d'autres organisations axées sur les personnes handicapées qui aident les employeurs à recruter et à maintenir en poste des personnes handicapées.
- **Élaborer et mettre en œuvre une formation spéciale sur l'incapacité et l'accessibilité propre aux ressources humaines (« RH »), aux recruteurs et aux gestionnaires à l'embauche.**
  - Nous collaborons avec INNOVA pour offrir une formation sur la confiance des personnes handicapées à notre équipe des RH. INNOVA est un partenaire du Conseil canadien de la réadaptation et du travail qui emploie des personnes handicapées pour aider à éliminer les obstacles afin de créer une expérience de travail plus inclusive. Ses conseillers en matière d'accessibilité ont sélectionné du contenu spécialisé, qui est offert selon une approche progressive. La formation met l'accent sur la diversité des handicaps, le langage inclusif, l'intersectionnalité, la lutte contre le capacitisme, l'accessibilité et les mesures d'adaptation en milieu de travail. Cette formation permettra d'adopter des méthodes d'embauche plus inclusives à l'échelle de la Banque.
  - Un guide linguistique a également été communiqué à l'équipe pour améliorer la confiance des personnes handicapées. Cet outil a aidé l'équipe des RH à mieux comprendre l'importance des termes utilisés et d'en recommander certains.
- **Examiner nos plans pour assurer une couverture appropriée d'une gamme d'appareils et de technologies d'assistance.**

- L'examen de nos plans pour assurer une couverture appropriée des technologies d'assistance a été reporté à la deuxième moitié de cette année et fera partie d'un examen plus vaste.
- **Mener des entrevues individuelles et organiser des groupes de discussion avec le personnel pour parler d'un éventail de sujets, y compris cerner les obstacles à l'accessibilité et générer des idées et des plans pour éliminer les obstacles.**
  - Nous avons terminé notre première série de groupes de discussion et d'autres groupes de discussion sont prévus pour plus tard cette année.
  - Nous serons également en mesure d'obtenir des renseignements grâce à notre nouveau GRE sur l'accessibilité. Ces personnes qui ont vécu l'expérience de l'inaccessibilité sont bien placées pour nous donner des conseils pratiques et nous aider à cerner les obstacles qui existent en milieu de travail.
- **Améliorer le sondage sur l'auto-identification au moyen de définitions élargies, d'avis de confidentialité et d'un engagement manifeste à bâtir la confiance à l'égard de la divulgation de l'incapacité d'une personne.**
  - Le sondage sur l'auto-identification sera élargi pour mieux refléter la diversité de notre personnel. Un sondage amélioré est en cours d'élaboration, avec des catégories élargies pour les groupes en quête d'équité.
- **Élaborer et normaliser des approches pour recueillir des commentaires sur l'accessibilité à l'interne et à l'externe.**
  - Nous nous attendons à des progrès dans ce domaine alors que nous continuons de travailler avec nos conseillers et d'autres personnes handicapées pour normaliser notre approche.
- **Développer davantage le processus d'élimination des obstacles.**
  - Il s'agit d'un travail constant qui sera facilité par la mise en œuvre de notre plan et la rétroaction reçue du personnel.
  - La création de notre GRE sur l'accessibilité composé de membres du personnel qui ont vécu l'expérience de l'inaccessibilité a constitué une étape importante.

- **Effectuer des recherches sur le potentiel de la technologie d'assistance (lecteurs d'écran, sous-titrage et transcription, outils de prise de notes virtuelle) et fournir cette information lorsqu'elle est utilisée, dès l'intégration.**
  - Les équipes Approvisionnement et Technologies entreprennent des recherches sur la technologie d'assistance. Ces renseignements serviront à déterminer les investissements qui devront être faits dans des outils visant à éliminer les obstacles auxquels fait face le personnel.
  - Au cours de la dernière année, nous avons systématiquement activé des applications supplémentaires de la suite de produits Microsoft. Il s'agit notamment des fonctions de Microsoft Teams, comme l'enregistrement et les transcriptions en direct des réunions et de Microsoft Copilot, qui utilise l'IA pour résumer les notes des réunions. Cela a permis d'accroître la productivité et continuera de permettre aux personnes handicapées d'apporter des contributions plus significatives.
- **Offrir une formation sur la confiance des personnes handicapées en faisant appel au soutien de nos conseillers, INNOVA, pour aider à offrir cette formation.**
  - Nous avons donné la priorité à la formation propre aux RH pour donner un exemple des comportements que nous souhaitons voir dans l'ensemble de la Banque. L'équipe des RH contribuera également à la création de notre formation améliorée sur l'accessibilité qui sera offerte à l'ensemble de l'effectif.

## Environnement bâti

Notre objectif principal pour notre environnement bâti est d'aller au-delà des spécifications prévues dans la loi et d'optimiser l'environnement de travail pour accroître la productivité de tout le personnel.

Notre nouveau siège social situé au 25, rue Ontario, à Toronto, devrait être terminé en janvier 2025. Nous demeurons déterminés à concevoir nos futurs bureaux en mettant l'accessibilité au premier plan. L'un des avantages de cette approche est que notre partenariat avec notre propriétaire nous permet d'inclure des éléments structuraux qui facilitent l'accessibilité des espaces de travail et qui sont adaptés aux différents besoins de notre personnel.

Voici quelques-unes des caractéristiques de conception accessibles du nouveau siège social :

- Toilettes universelles à tous les étages avec accès par portes électriques;
- Portes d'entrée équipées d'un ouvre-porte automatique;
- Dégagement accessible pour les salles du réseau informatique;
- Tables de la salle de réunion de la même hauteur qu'un bureau standard plutôt que de celle d'un bar;
- Éviers du café, des espaces communs et de la salle de premiers soins d'une hauteur accessible;
- Tiroirs et placards encastrés dans le café et les aires d'impression;
- Système d'aide à l'écoute intégré dans les salles de réunion;
- Barrières sensorielles liées à l'éclairage, à l'atténuation du bruit, assurant des espaces de travail calmes et sans distraction.

### Objectif

- La Banque Équitable s'engage à créer des espaces accessibles à tous les utilisateurs, clients, employés et autres parties prenantes.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- En 2023, chacun de nos bureaux (à Toronto, Vancouver, Calgary, Regina, Saskatoon et Montréal) a été visité afin d'évaluer chaque environnement bâti. À la suite de ces évaluations, nous avons créé une liste interne de mesures correctives recommandées.

- Nos plans pour les locaux que nous louons ont changé au cours de la dernière année, car les baux de certains de nos bureaux régionaux vont expirer cette année. Au cours de notre processus décisionnel, nous avons mis davantage l'accent sur l'identification de nouveaux espaces dans lesquels les considérations relatives à l'accessibilité sont au premier plan. Nous continuons d'exiger une plus grande accessibilité et nous avons l'intention de collaborer avec les propriétaires pour apporter les modifications nécessaires afin d'améliorer l'accessibilité.
- **Incorporer des systèmes d'alarme et d'évacuation intégrant des alarmes visuelles dans tous les espaces de bureau.**
  - Lorsque nous améliorons l'accessibilité physique de l'environnement bâti, notre objectif est d'aller au-delà des exigences très précises en matière d'environnement bâti énoncées dans la loi et des projets de norme pour veiller à ce que tout système d'alarme comprenne des alarmes visuelles et pas seulement auditives.
- **S'engager à partager les fournisseurs d'approvisionnement inclusifs avec les gestionnaires d'immeubles.**
  - Ce travail a été remis à plus tard cette année dans le cadre des plans de notre équipe d'approvisionnement visant à examiner nos processus et procédures d'approvisionnement afin de détecter les obstacles liés à l'accessibilité.
- **Créer un système de communication plus solide (comprenant la recherche d'applications incendie/bâtiment) pour assurer le suivi des personnes de chaque étage qui ont besoin d'un soutien temporaire et permanent.**
  - Pendant la transition à nos nouveaux bureaux, nous évaluerons et mettrons à jour nos plans d'urgence et nous pensons qu'ils seront terminés d'ici la fin de l'année prochaine.

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

En 2023, nous avons lancé une vérification approfondie de l'accessibilité aux sites Web, aux sites Web pour appareils mobiles et aux applications mobiles au moyen de tests automatisés et manuels et nous avons examiné les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1. Cette année, nous nous sommes concentrés sur l'établissement d'un processus de développement plus rigoureux pour réduire les problèmes d'accessibilité potentiels et nous avons augmenté les tests automatisés d'assurance de la qualité.

### Objectifs

- Veiller à ce que notre site Web, nos applications et les interfaces numériques que nous utilisons soient accessibles pour les personnes ayant divers handicaps;
- Évaluer et mettre en œuvre les recommandations fondées sur l'amélioration découlant de la vérification de l'accessibilité numérique de 2023 que nous avons entreprise.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- **Utiliser une combinaison de tests automatisés et de tests manuels par l'équipe principale chargée de l'accessibilité de Deque pour comprendre les problèmes d'accessibilité. Effectuer une vérification détaillée de ces écrans sur les plateformes Web et mobiles afin de cerner et de classer les problèmes en fonction de leur gravité et de leur fréquence.**
  - Deque Systems Inc. effectue des vérifications de l'accessibilité Web et fournit des outils de formation et de test pour améliorer l'accessibilité numérique. Les résultats des tests automatisés et manuels de Deque ont été examinés, en mettant l'accent sur la résolution des bogues détectés sur nos applications mobiles et nos plateformes Web. Une stratégie d'écrans représentatifs nous a permis d'optimiser la couverture en donnant la priorité aux écrans ayant des composants et des dispositions communs, ayant une grande visibilité et nécessitant des actions de la part de la clientèle ainsi que des interactions uniques et complexes.

- **Établir un système d'attribution des billets pour le suivi des progrès et le signalement des bogues afin que les billets les plus prioritaires soient corrigés le plus rapidement possible, avec l'aide et le soutien de nos consultants.**
  - Notre système de suivi et de signalement des bogues est en cours d'élaboration alors que nous continuons de travailler en collaboration avec nos équipes Services bancaires numériques et Technologies. Nous estimons que ce travail sera terminé d'ici la fin de l'année.
- **Veiller à ce que l'accès aux nouvelles pages et aux nouvelles technologies soit évalué à l'égard de l'inclusion.**
  - La prévention de nouveaux problèmes demeure une préoccupation primordiale et des stratégies proactives sont utilisées pour tirer des enseignements des résultats de la vérification dans la création de nouvelles pages Web.
- **Élaborer d'autres spécifications de conception avec nos équipes internes d'assurance de la qualité et de développement afin de prévenir les problèmes d'accessibilité avant la diffusion du nouveau code dans les applications mobiles et Web.**
  - L'équipe de conception des produits révisé actuellement nos spécifications de conception interne pour s'assurer que les considérations d'accessibilité sont intégrées dès le départ. Nous prêtons une attention particulière et effectuons des tests pour nous assurer que nos pages Web sont :
    - perceptibles afin que les personnes ayant une vision partielle puissent voir toute l'information sur la page;
    - utilisables de façon à ce que les personnes ayant une incapacité motrice puissent naviguer sur la page;
    - robustes afin que le site Web fonctionne dans diverses conditions, notamment avec un lecteur d'écran pour les personnes ayant une déficience visuelle.
- **Veiller à ce que les détails relatifs à l'accès pour personnes handicapées soient fournis dans les modules de formation suivis par le personnel du service à la clientèle.**

- Les modules de formation sur l'accès pour les personnes handicapées de notre équipe du service à la clientèle sont en cours d'examen afin de trouver des améliorations possibles.

## Communications, autres que les TIC

Nous nous sommes concentrés sur l'examen de nos politiques de communication existantes afin d'évaluer les points à améliorer. Notre objectif demeure de veiller à ce que nos communications internes et externes soient claires et accessibles.

### Objectifs

- Diffuser des communications écrites claires et transparentes pour encourager la pleine participation des personnes ayant des capacités diverses;
- Faire en sorte que les documents internes et externes soient disponibles en plusieurs formats, simultanément.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- **Informers le personnel sur la façon de normaliser les autres formats disponibles (à l'interne et à l'externe) et sur les échéanciers pour fournir ces formats sur demande.**
  - Nous n'en sommes qu'aux premières étapes de normalisation des autres formats disponibles et de l'établissement d'échéanciers et nous prévoyons des lancements simultanés.
  - Nous avons fait appel à INNOVA pour mieux comprendre les autres formats disponibles les plus susceptibles d'être requis et les autres formats qui pourraient être requis à l'avenir.
  - La prochaine étape de ce travail consiste à examiner le processus existant et à y apporter des changements au besoin pour nous assurer d'atteindre nos objectifs dans les délais appropriés.
  - Nous travaillons avec notre équipe d'approvisionnement pour établir une liste de fournisseurs de ces services afin de pouvoir les déployer efficacement au besoin.
- **Élaborer et mettre en œuvre des lignes directrices de communication en langage clair pour les documents internes et externes.**
  - Continuer de créer des communications claires et compréhensibles en tenant compte des besoins du public ciblé. Nous prévoyons de communiquer des lignes directrices en matière de communication

l'an prochain, alors que nous mettons l'accent sur la normalisation des échéanciers pour les autres formats.

- **Mettre à jour les politiques de communication existantes pour s'assurer qu'elles tiennent compte des considérations d'accessibilité et des personnes handicapées.**
  - Tous les employés des RH ont suivi une formation sur le langage et les communications inclusifs.

## Conception et offre de programmes et de services

Nous en sommes aux étapes préliminaires, qui sont axées sur l'analyse et l'intégration de l'accessibilité au cycle de vie de la conception des produits. L'élaboration d'exigences et de lignes directrices propres à l'accessibilité a commencé et d'autres recherches sont prévues au cours des prochains mois.

### Objectif

- Veiller à ce que les employés de la Banque Équitable soient outillés et habilités à concevoir et à proposer des offres et des services accessibles.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- Continuer de donner de la formation sur les préjugés inconscients aux nouveaux employés afin de s'assurer que le personnel a une compréhension fondamentale de l'incidence négative des préjugés sur la vie et les résultats à long terme des gens, en particulier les personnes handicapées. L'amélioration de ce programme se poursuit.
  - Nous nous efforçons actuellement d'améliorer notre formation sur les préjugés inconscients.
- Étudier le processus de collecte de données sur la clientèle ayant une incapacité et utiliser les données pour adapter les programmes et les services afin d'améliorer l'accessibilité.
  - En nous servant de la vérification de l'accessibilité de nos pages Web, nous avons commencé à utiliser des principes généraux de conception pour établir des pratiques exemplaires de conception qui améliorent l'accessibilité et préviennent les problèmes futurs.
  - Dans le cadre du processus de conception de produits et de services, nous prévoyons mener des consultations supplémentaires et des tests d'utilisation auprès de personnes qui ont vécu l'expérience de l'inaccessibilité.
  - Nous évaluons constamment la meilleure façon de mesurer le succès, surtout du point de vue de la clientèle. Nous travaillons à la création de mesures quantitatives plus robustes pour suivre les résultats des initiatives en matière d'accessibilité.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous avons pris conscience des défis liés à la mise en œuvre de l'accessibilité dans les secteurs de l'acquisition de biens, de services et d'installations et nous continuons de nous renseigner à propos des pratiques exemplaires à l'échelle locale et internationale. Bien qu'il soit évident qu'il y ait beaucoup de travail préparatoire à faire, nous nous engageons à continuer de travailler en partenariat avec nos fournisseurs.

### Objectif

- S'engager à élargir les considérations d'accessibilité de l'entreprise en ce qui a trait à l'achat de produits et de services.

### Mesures et mises à jour sur les progrès

- **Entreprendre un examen de nos processus internes afin de cerner tout obstacle existant lié à l'accessibilité en matière d'approvisionnement.**
  - Nous nous efforçons actuellement d'améliorer nos processus d'approvisionnement. Nous comprenons qu'il est nécessaire de créer une politique plus globale qui intègre des considérations d'accessibilité à nos pratiques d'approvisionnement.
  - Nous travaillons à l'établissement d'un processus officiel d'évaluation de la documentation sur l'accessibilité de nos fournisseurs.
- **Inclure les principes de diversité, d'inclusion et d'accessibilité à notre Code de déontologie des tiers pour guider nos critères d'évaluation pendant notre processus d'approvisionnement et pendant que nous gérons nos relations régulières avec nos fournisseurs.**
  - Un examen a été effectué pour intégrer les principes d'accessibilité à notre Code de déontologie des tiers.
- **Inclure des énoncés sur les documents d'approvisionnement existants afin d'accorder la priorité à l'accessibilité pour les demandes de fournisseurs comme pratique exemplaire.**

- Des modèles d'approvisionnement normalisés sont en cours d'élaboration afin de donner la priorité à l'accessibilité pour toutes les demandes de fournisseurs.
- **Demander des renseignements sur l'accessibilité et la documentation des pratiques aux fournisseurs et aux entrepreneurs.**
  - Nous continuons de poser des questions à nos fournisseurs avant de travailler avec eux et de communiquer notre engagement en matière d'accessibilité dans nos discussions avec eux.
- **Recueillir des données pour mesurer les améliorations apportées au processus d'approvisionnement.**
  - La priorité sera accordée à la mesure des améliorations une fois que nous aurons terminé la mise à jour de notre politique et la normalisation de nos modèles.

## **Transport**

Sans objet, car la Banque Équitable ne fournit pas de services de transport au sens de la LCA.

## **Consultation des personnes handicapées**

---

Nous continuons de respecter le principe « Rien sur nous sans nous », qui souligne l'importance d'écouter ceux qui ont vécu l'expérience de l'inaccessibilité et d'être guidés par leur sagesse. Nous avons adopté cette approche parce que nous estimons qu'il est important de mobiliser les personnes concernées; elle permet non seulement de cerner les obstacles à éliminer, mais aussi d'évaluer si les solutions proposées répondent vraiment à leurs besoins.

### **Groupe de travail sur l'accessibilité**

Un Groupe de travail sur l'accessibilité composé de 18 membres du personnel, dont bon nombre ont participé à la préparation de notre Plan d'accessibilité, a été officiellement constitué après la publication de notre Plan d'accessibilité en juin 2023. L'ensemble du groupe s'est réuni à plusieurs reprises et plus fréquemment en sous-groupes de travail pour mener des discussions plus ciblées sur chacun des domaines prioritaires. Les membres du groupe ont donné des conseils basés sur leur expertise dans les domaines de la LCA et ont sollicité les commentaires de membres du personnel ne faisant pas partie du groupe de travail afin d'améliorer nos mesures.

Le Groupe de travail sur l'accessibilité a également contribué à faire connaître notre Plan triennal sur l'accessibilité à toute la Banque et a participé à la mise en œuvre des mesures définies dans le Plan d'accessibilité. Il a également aidé à évaluer l'incidence de nos mesures sur l'atteinte de nos objectifs généraux en matière d'accessibilité et de nos objectifs précis dans chaque domaine prioritaire. Nous avons également consacré beaucoup de temps à la recherche, à la discussion et à l'établissement des bases des mesures à long terme mentionnées dans notre Plan.

### **Conseillers externes**

#### **Conseillers en recherche et en accessibilité d'INNOVA**

Nous avons une fois de plus collaboré avec INNOVA pour appuyer la recherche et la mise en œuvre de plans basés sur les engagements énoncés dans notre Plan d'accessibilité. INNOVA se spécialise dans le développement de solutions inclusives pour une plus grande accessibilité et est partenaire du Conseil canadien de la réadaptation et du travail. L'expertise d'INNOVA en matière de

droits de la personne dans les entreprises et d'inclusion par la conception nous permet d'améliorer notre approche à l'égard de la diversité, de l'inclusion, de l'équité, de l'accessibilité, des handicaps et des mesures d'adaptation pour la mise en œuvre des actions et la production des rapports liés au Plan d'accessibilité publié le 1<sup>er</sup> juin 2023.

### **Deque Systems Inc.**

Deque est un chef de file de l'industrie composé d'une équipe d'experts de l'accessibilité qui offre des outils de vérification, de formation et de test pour favoriser l'accessibilité numérique. Nous avons décidé de collaborer avec Deque pour la vérification de l'accessibilité de nos pages Web, parce que cette entreprise est passionnée par l'égalité numérique. Deque emploie des personnes handicapées pour effectuer des tests manuels et fournir un logiciel de gestion des problèmes et un soutien pour les mesures correctives après la vérification.

## **Rétroaction**

Nous avons publié le Plan d'accessibilité sur notre site Web et fourni des détails sur la façon de faire de la rétroaction sur le Plan d'accessibilité ou de signaler tout obstacle rencontré pendant les interactions avec la Banque. Depuis la publication initiale, nous n'avons reçu aucune rétroaction officielle dans le cadre de notre processus de rétroaction, mais nous demeurons vigilants à l'égard des préoccupations de notre personnel, de la clientèle et des membres du public et à l'égard de notre engagement à éliminer les obstacles qui, autrement, pourraient empêcher la pleine participation de toutes les personnes.

## **Après 2024**

Conformément à la LCA, la Banque Équitable publiera un Plan d'accessibilité mis à jour tous les trois ans. Des rapports d'étape comme celui-ci seront publiés chaque année entre-temps, conformément à la LCA, dans lesquels nous présenterons un aperçu de nos progrès, des commentaires que nous avons reçus et de la façon dont nous les avons utilisés.

À l'avenir, le GRE sur l'accessibilité sera une source de renseignements précieux grâce à de fréquentes consultations. À l'instar des autres groupes de ressources pour les employés de la Banque, le GRE sur l'accessibilité sera habilité à créer son

propre plan triennal et à disposer de son propre budget. Il sera soutenu par un cadre responsable et un partenaire des RH qui seront en contact direct avec l'équipe de la haute direction de la Banque. Nous solliciterons également leurs commentaires pour améliorer notre Plan d'accessibilité.

Au cours de la prochaine année, nous pensons que les directives du GRE sur l'accessibilité auront une incidence particulière sur notre nouveau projet de siège social au 25, rue Ontario, à Toronto, alors que nous achevons les conceptions. Nous comptons également sur sa sagesse alors que nous renforçons nos partenariats communautaires avec les organismes de services aux personnes handicapées.

### **En conclusion**

Comme indiqué dans notre Plan d'accessibilité, la réalisation de ce travail à la Banque Équitable n'a jamais été considérée comme une obligation, mais plutôt comme une occasion de donner la priorité à l'accessibilité dans tout le travail important que nous faisons. Nous continuons d'aller de l'avant en exigeant justice et équité. Notre engagement demeure inébranlable : façonner un avenir dans lequel l'accessibilité n'est pas une aspiration, mais une réalité inhérente.