

# Rapport d'étape 2025 sur l'accessibilité

1. Notre engagement en matière d'accessibilité

2. Renseignements généraux

1. Qui sommes-nous ?

2. À propos de l'accessibilité

3. Communiquer avec nous

3. Progrès accomplis

4. Domaines prioritaires

○ Emploi

○ Conception et prestation de programmes et de services

○ Environnement bâti

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

- Communications, autres que les TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations
- Transport

5. Apprentissages et défis

6. Consultations

7. Rétroaction

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

La Banque Nationale vise à poursuivre sa progression en matière d'accessibilité et s'investit pleinement afin d'améliorer ses pratiques, notamment en :

- Poursuivant le rayonnement de sa culture d'inclusion, de diversité et d'équité;
- Maintenant sa politique de tolérance zéro

en matière de discrimination et en poursuivant la sensibilisation en la matière;

- Poursuivant ses apprentissages en matière d'accessibilité;
- Poursuivant la sensibilisation par rapport aux normes d'accessibilité à travers l'organisation;
- Incluant les normes d'accessibilité dans ses nouvelles initiatives.

Ce rapport d'étape reflète les démarches entreprises afin d'accroître l'accessibilité à la Banque pour ses employés et employées, sa clientèle et les membres du public. Pour ce faire, nous avons ciblé quatre axes afin d'accroître nos progrès en matière d'accessibilité :

1. **Culture organisationnelle :**

Encourager l'adhésion et promouvoir une culture inclusive et non discriminatoire

au sein de l'organisation en favorisant la sensibilisation en matière d'accessibilité, la connaissance des obstacles qui existent et la compréhension des impacts.

2. **Formation** : Accroître les connaissances en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation afin d'améliorer la sensibilité et les réflexes de nos employés et employées et ainsi, prendre conscience des biais et préjugés négatifs.
3. **Gouvernance** : Différents systèmes de gouvernance en matière d'inclusion et d'accessibilité sont en place et continueront d'exister. L'objectif est de capter en amont les bloquants potentiels, de suivre l'évolution de nos pratiques, de cerner les besoins de notre clientèle et des personnes à l'emploi de la Banque ainsi que de faire rayonner nos initiatives en matière d'accessibilité.

4. **Plans d'actions** : les différents domaines ont chacun un plan pour améliorer l'accessibilité.

## **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, nos employés et employées et la communauté.

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

mettons également l'accent sur l'environnement et les conditions de travail.

Notre mission s'inscrit dans la continuité de nos efforts pour demeurer un moteur de 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 l'ensemble de la collectivité.

En 2025, la Banque Nationale a fait l'acquisition de la Canadian Western Bank (CWB) afin d'offrir un meilleur choix bancaire à l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes, ainsi qu'aux entreprises canadiennes. Ce rapport inclut maintenant le suivi des éléments du plan d'action de la CWB.

## **2.2 À propos de l'accessibilité**

La Loi canadienne sur l'accessibilité (Loi) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Elle a pour objectif de créer un Canada exempt d'obstacles

d'ici 2040. Selon cette Loi, les entreprises sous réglementation fédérale, dont les institutions financières, doivent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité au Canada. En vertu de la Loi, la Banque Nationale doit :

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

suggestion quant au plan d'accessibilité de la Banque ainsi que sur les obstacles rencontrés.

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

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

- Transport

## 2.3 Communiquer avec nous

Pour nous aider à améliorer l'accessibilité de nos produits et services, ou nous faire un commentaire ou une suggestion sur la mise en oeuvre de notre plan d'accessibilité 2023-2026 ou notre rapport d'accessibilité 2024, 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 : adressez-vous à votre succursale la plus proche

Pour obtenir le plan ou le rapport d'accessibilité ainsi que la description du processus de rétroaction dans un autre format, notamment

en gros caractères, en braille ou en format audio, contactez-nous :

- Par téléphone, par courriel ou par la poste (adressez-vous à votre succursale la plus proche)

En plus de la directrice principale Voix du client, l'ensemble des représentants et représentantes de la Banque recevant vos commentaires et suggestions sont responsables de l'accessibilité à la Banque. Vos commentaires et suggestions peuvent être formulés de façon anonyme. Pour toute rétroaction reçue, autre que celle formulée de manière anonyme, un accusé de réception vous sera transmis, par le même canal de communication que vous avez utilisé pour nous 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 le

public, ou le processus de rétroaction interne. Il est possible d'utiliser ce service de rétroaction interne selon le canal souhaité (téléphone, courriel, courrier). Les différents modes de rétroaction disponibles sont détaillés sur la plateforme employé.es destinée à cette fin. Vous pouvez également formuler une suggestion ou un commentaire de façon anonyme en s'adressant au Bureau de l'Ombudsman employé. Un accusé réception vous sera communiqué dans les meilleurs délais.

### **3. Progrès accomplis**

Le [Plan sur l'accessibilité 2023-2026](#) de la Banque contenait un total de 14 objectifs, chacun avec son propre échéancier de déploiement et de mise en oeuvre :

- 10 priorités à court terme, dont le déploiement était prévu dans moins de 12 mois;

- 14 priorités à moyen terme, dont le déploiement était prévu entre 1 an et 3 ans;
- 4 priorités à long terme, dont le déploiement était prévu entre 3 ans et 5 ans;
- 16 priorités dont le déploiement se fait en continu.

En 2025, 5 priorités ont été ajoutées.

Depuis le dépôt du Plan 2023-2026, la Banque continue sa progression en matière d'accessibilité. Elle a livré des initiatives visant la réduction des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Selon son plan stratégique en matière d'accessibilité, les initiatives privilégiées par la Banque ont été axées sur le développement de la culture organisationnelle, ainsi que sur la formation et la gouvernance. Par exemple :

- L'augmentation de la sensibilisation et de la formation quant aux défis vécus par les personnes en situations de handicap
- L'augmentation de la visibilité accordée aux défis d'accessibilité et aux outils disponibles
- L'évolution de la gouvernance en ce qui a trait à l'accessibilité en mode opérationnel
- La bonification du processus de consultation
- La bonification et la socialisation du processus d'accommodement des personnes en situation de handicap

## **4. Domaines prioritaires**

### **4.1 Domaine : Emploi**

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en

matière d'emploi. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

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

**# : 1**

**Priorités** : Élaborer un **Guide de référence de création de contenu** afin d'assurer l'accessibilité

**État d'avancement** : Livraison 2024

**Détails** : Priorité traitée par le domaine communication 4.5

**Échéance** : Court terme

**# : 2**

**Priorités** : Poursuivre l'adaptation de nos politiques et procédures

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Livraison de la nouvelle politique d'accommodement qui a pour objectif de simplifier les demandes d'accommodement par les personnes employées de la Banque.
- Mise à disposition d'outils aux gestionnaires pour faciliter le dialogue.
- Création de la **Clinique de gestion sur le handicap et l'accommodement** qui permet de former et de sensibiliser les gestionnaires aux différentes situations de handicap.
- Adaptation du processus d'auto-identification afin :
  - D'améliorer la visibilité des différents groupes issus de la diversité, dont ceux en situation de handicap;

- De réviser la définition de personnes en situation de handicap;
- D'améliorer la sensibilisation quant à l'importance de l'auto-identification.

Le résultat de ces initiatives est notamment l'augmentation du taux de représentation à 4,1 % des personnes en situation de handicap à la Banque au 31 janvier 2024.

En 2025 :

- Clarification et amélioration de la procédure d'accommodement grâce aux rétroactions.
- Ajout de la procédure d'accommodement dans les communications aux personnes employées de retour d'invalidité.
- Déploiement progressif de la clinique de gestion (2 lignes d'affaires sur 8).
- En résultat à ces initiatives, le taux de représentation des personnes en situation

de handicap est passé à 5 % en mars 2025.

**Échéance** : En continu

**#** : 3

**Priorités** : Optimiser les principaux outils de rétroaction internes et promouvoir leur utilisation afin de faciliter l'obtention de rétroaction en continu

**État d'avancement** : Complété

**Détails** : En 2024 :

- Livraison, déploiement et intégration aux activités en continu du Centre conseil Expérience employé de la procédure de rétroaction. Cette procédure permet de trouver de l'information sur l'accessibilité et de signaler un enjeu.
- Déploiement en cours d'une campagne de communication pour mieux faire connaître cette procédure.

En 2025 :

- La campagne de communication a été déployée.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 4

**Priorités** : Réaliser un examen du processus de gestion de la performance et des outils d'accompagnement

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Finalisation de l'analyse de l'impact de l'appartenance aux différents segments de la diversité sur la gestion de performance.
- Poursuite des travaux afin de raffiner les procédures et adapter les pratiques de gestion de la performance aux besoins des employés et employées. Des études

de cas seront développées pour faciliter la compréhension.

En 2025 :

- L'analyse d'impact de l'appartenance aux différents segments de la diversité dont les personnes en situation de handicap sur la gestion de performance est maintenant annuel. Les analyses 2024 sont en cours.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 5

**Priorités** : Poursuivre l'analyse de l'accessibilité aux outils technologiques

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2025 :

- Analyse d'un outil de lecture pour faciliter la concentration.

- Test d'un assistant basé sur l'intelligence artificielle (Microsoft Copilot) avec des personnes en situation de handicap pour explorer les bénéfices tels que la simplification des tâches et l'amélioration de l'accessibilité numérique.

**Échéance** : En continu

**#** : 6

**Priorités** : Élaboration des politiques en matière d'accessibilité et d'anti-capacitisme

**État d'avancement** : Non débuté

**Détails** : En 2025 :

- En lien avec les normes du domaine emploi publiées en décembre 2024, nous ajoutons ce livrable. Il sera réalisé en s'inspirant de la politique accessibilité existante de CWB.

**Échéance** : Moyen terme

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

**# : 1**

**Priorités** : Poursuivre le développement du matériel de formation sur l’accessibilité destiné à toutes les personnes à l’emploi de la Banque

**État d’avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Mise à disposition de la formation « Approfondir la question de l’accessibilité » pour toutes les personnes à l’emploi de la Banque, formation suivie par l’ensemble des équipes impliquées sur la question de l’accessibilité.
- Stratégie de déploiement d’une formation sur l’accessibilité pour l’ensemble des

personnes à l'emploi à la Banque en cours d'élaboration.

En 2025 :

- Élaboration et déploiement d'une première étape de formation « sensibiliser sur les situations de handicap et les accommodements ». Lancée à l'ensemble des personnes employées en décembre 2024, elle a été complétée par 59 % des personnes à fin février 2025.

**Échéance** : En continu

**#** : 2

**Priorités** : Sensibiliser et habiliter en matière d'accessibilité les personnes responsables de l'élaboration des stratégies d'apprentissage, de conception de contenu, et du développement de formations

**État d'avancement** : En cours

## **Détails** : En 2024 :

Dans le contexte du déploiement prochain d'une nouvelle plateforme d'apprentissage à la Banque :

- Sensibilisation des équipes projet aux différences induites dans les modes d'apprentissage par la diversité, la neurodiversité ou certaines situations de handicap via des ateliers de travail.
- Prise en compte des besoins d'accessibilité dans le design de l'expérience.

## En 2025 :

- Amélioration de l'accessibilité dans l'élaboration des formations destinées à l'ensemble des personnes employées avec : versions texte disponibles, possibilité d'écouter les vidéos plus ou moins rapidement, sous-titrage systématique.

- Test réalisé avec succès d'intégration de l'interprétation en LSQ / ASL dans une formation en ligne destinée à toutes les personnes employées.
- Publication d'une infolettre dédiée à l'accessibilité pour les personnes responsables de la conception de formation.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 3

**Priorités** : Maintenir et améliorer des formations pour des métiers ciblés en matière d'accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

Nouvelle priorité qui regroupe la priorité 1 de l'objectif du domaine Technologies de l'information et des communications (TIC).

Pour les métiers de la technologie de l'information :

- Mise en place de programmes de sensibilisation aux pratiques, aux normes et aux exigences internes en matière d'accessibilité.
- Mise à jour des formations TI en matière d'accessibilité afin de faire connaître divers outils et méthodologies.

En 2025 :

- Mise de l'avant de la possibilité de formation à la langue des signes pour les personnes en contact avec des collègues s'exprimant en langue des signes.
- Périmètre CWB : étude pour former les équipes leadership et culture sur l'accessibilité.

**Échéance** : Court terme

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

**# : 1**

**Priorités** : Assurer la fluidité du processus d’attraction, de recrutement et d’intégration des personnes nouvellement à l’emploi de la Banque

**État d’avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Révision de certaines communications courriel adressées aux personnes candidates afin d'améliorer l'accessibilité et l'offre d'accommodement lors des entrevues.
- Identification de deux personnes dédiées au processus d'embauche de personnes en situation de handicap.

- Mise en place d'un processus de recrutement et d'accueil adapté pour les personnes neurodivergentes, que ce soit en direct ou appuyé par des organismes partenaires.

En 2025 :

- Rappels aux gestionnaires, via les outils en ligne et via les courriels automatiques dans l'outil de gestion de candidatures de demander aux candidats et candidates et nouvelles personnes embauchées de faire part de leurs accommodements.
- Travaux en cours pour intégrer la procédure d'accommodement dans le cadre de la redéfinition du processus d'accueil des nouvelles personnes employées.

**Échéance** : En continu

**# : 2**

**Priorités** : Documenter et promouvoir les principes directeurs et bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors du recrutement

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Création d'un atelier sur les bonnes pratiques de recrutement inclusif à l'intention des gestionnaires. À ce jour, plusieurs centaines de gestionnaires l'ont suivi. L'atelier est toujours en cours de déploiement.

En 2025 :

- Développement d'un guide de bonnes pratiques accessibilité pour la pratique en Acquisition des talents.
- Mise à jour du site web interne sur le processus de recrutement pour y intégrer les bonnes pratiques Accessibilité à

chacune des étapes et socialisation via une infolettre.

- Réalisation d'un audit au périmètre CWB du site Carrière.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 3

**Priorités** : Réaliser le recensement et la documentation des différents outils d'accommodements offerts et confirmer leur compatibilité avec l'écosystème de la Banque

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Création d'une liste d'exemples d'accommodements et de mesures d'adaptation afin d'outiller les gestionnaires, faciliter l'obtention d'information, et permettre aux personnes à l'emploi de la Banque de s'en prévaloir.

- Poursuite des travaux afin de bonifier cette liste d'outils et de solutions.

En 2025 :

- Ajout d'une section sur les fonctions d'accessibilité de Teams incluant une capsule vidéo.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 4

**Priorités** : Développer et accroître nos partenariats avec des organismes en soutien aux candidats et candidates en situation de handicap

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2025 :

- Point déjà présent sur le périmètre de CWB, avec le partenaire Disability solutions.

- Partenariats avec les organismes Roseph et Autisme sans limite.

**Échéance** : En continu

## **4.2 Domaine : Conception et prestation de programmes et de services**

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de conception et prestation de programmes et services. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Former en continu les nouvelles personnes à l'emploi du secteur numérique sur les normes et standards de l'accessibilité

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

**# : 1**

**Priorités** : Bonifier le matériel de formation en lien avec les normes et standards de l’accessibilité en matière numérique

**État d’avancement** : En continu

**Détails** : En 2024 :

- Enregistrement et partage de matériel de formation permettant la validation et l'évolution de l'accessibilité des sites informationnels.

En 2025 :

- Création de parcours et de plan de formation sur la plateforme d'apprentissage en ligne pour différents

rôles (designers, développeurs, créateurs de contenu, marketing, analyste, leaders).

- Socialisation à venir.

**Échéance** : En continu

**#** : 2

**Priorités** : Sensibiliser et former en continu l'ensemble des personnes à l'emploi du secteur numérique sur les normes et standards de l'accessibilité

**État d'avancement** : Partiellement complété

**Détails** : En 2024 :

La priorité a été reformulée pour ajouter la notion de sensibilisation.

Formations offertes sur :

- La validation et l'évolution de l'accessibilité de nos sites web offerte aux

équipes de webmestres UI / UX ainsi que les équipes TI informationnel;

- La création de fichiers PDF accessibles par les équipes de contenu et UI / UX.

Initiatives de sensibilisation pour l'ensemble des personnes employées par le secteur numérique :

- Partage de connaissances en matière de création de fichier PDF accessible;
- Création d'une page numérique interne sur l'accessibilité numérique;
- Mise en place d'une gouvernance et d'un processus d'identification des outils de formation pour les personnes nouvellement à l'emploi de la Banque;
- Maintien de la sensibilisation des équipes à travers différentes tribunes;
- Enregistrement et partage de matériel de formation permettant la validation et

l'évolution de l'accessibilité de sites informationnels.

En 2025 :

- Création d'une page sur l'accessibilité numérique dans l'outil de travail des experts UX / UI avec la gouvernance, la réglementation, les outils et formations disponibles, ainsi que les tableaux de bord.
- Formation par le fournisseur SiteImprove sur son module d'accessibilité, mise à disposition sur l'outil de travail des experts UX / UI, et ajout dans le parcours d'intégration des nouvelles personnes employées de l'équipe
- Sensibilisation des équipes de la première vice-présidence Analytique, Données et Numérique à travers différentes tribunes.
- Sensibilisation des conseillers et conseillères sur les personnes vulnérables

- Formation approfondie sur les fichiers PDF accessibles testée par un premier groupe de 15 personnes expertes. Identification des personnes qui devront suivre la formation et création d'un résumé en quelques étapes claires et simples à destination des personnes expertes

**Échéance** : Court terme

**#** : 3

**Priorités** : Bonifier la prise en charge de la rétroaction de notre clientèle en situation de handicap

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Analyse des résultats du sondage auprès de la clientèle pour mieux définir nos prochaines initiatives en matière d'accessibilité.

- Processus de prise en charge en cours d'amélioration.

En 2025 :

- Création d'un forum interne sur les enjeux d'accessibilité numérique à des fins d'identifier les enjeux et de partager les bonnes pratiques.

**Échéance** : Court terme

**Objectif 2 – Assurer l'accessibilité lors de la conception, la révision ou la prestation de programmes et de services.**

**# : 1**

**Priorités** : Créer des critères d'acceptation et des tests de validation en matière de normes d'accessibilité numérique lors de la livraison ou mise à jour de services et production de contenu informationnel

**État d'avancement** : Partiellement complété

## **Détails** : En 2024 :

- Branchement de tous les sites informationnels à un outil de validation automatisée afin de vérifier en temps réel le niveau d'accessibilité numérique des sites selon la norme WCAG 2.1 Standard AA.
- Homologation d'extensions Chrome qui permettent de valider l'accessibilité des pages de nos sites.
- Modification des processus de plusieurs équipes afin d'y intégrer les critères d'acceptation et les tests de validation en matière d'accessibilité.

## En 2025 :

- Mise en place de critères d'acceptation dans toutes les demandes numériques au Studio avec validation afin de répondre aux normes WCAG 2.1 Standard AA.

**Échéance** : Court terme

**#** : **2**

**Priorités** : Créer un tableau de bord afin de mesurer les points clefs de performance de nos plateformes numériques, programmes et services en matière d'accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2025 : Création d'un tableau de bord, sur l'outil de travail commun aux personnes expertes, pour mesurer le pointage en accessibilité sur nos différentes plateformes.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : **3**

**Priorités** : Uniformiser l'implantation des normes Expérience utilisateur (UX) et Interface utilisateur (UI) en matière d'accessibilité au sein de l'écosystème numérique lors de nouveaux déploiements

**État d'avancement** : Partiellement complété

**Détails** : En 2024 :

- Mise en place et utilisation d'un « Design System », soit un ensemble de composants réutilisables, sur les sites internes et applications transactionnels afin de faciliter le respect des normes d'accessibilité numérique WCAG 2.0.
- Mise en place à venir d'un « Design System » pour nos sites informationnels.

En 2025 :

- « Design System » pour nos sites informationnels en cours de création.
- Standardisation de nos analyses des sites informationnels par le biais de SiteImprove.
- Étude d'un nouvel outil d'analyse en temps réel du niveau d'accessibilité numérique des sites pour une meilleure

performance – outil validé et utilisé par CWB dans le cadre de son plan d'accessibilité.

**Échéance** : Moyen terme

**# : 4**

**Priorités** : Uniformiser les scénarios de tests automatisés lors du déploiement de nouveaux programmes et services numériques

**État d'avancement** : Non débuté

**Échéance** : Long terme

**# : 5**

**Priorités** : Inclusion des critères d'accessibilité dans les contrats avec nos fournisseurs

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : Point ajouté en 2025 :

- En collaboration avec l'équipe de Gestion des risques liés aux actifs numériques

(GRAN), révision des processus de gestion des contrats pour y inclure une étape de validation de l'impact et du respect du fournisseur sur l'accessibilité de nos plateformes. L'objectif est de garantir que nos partenaires respectent les standards d'accessibilité dès la phase de contractualisation.

### **Objectif 3 – Offrir un écosystème qui répond aux normes d'accessibilité.**

**# : 1**

**Priorités** : Réviser et améliorer les contenus informationnels sur les sites web publics de la Banque

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Analyse par les webmestres et les personnes rédactrices des résultats fournis par l'outil de validation automatisé

et corrections en continu.

- Amélioration des sites [fbngp.ca](http://fbngp.ca) et [bncd.ca](http://bncd.ca) en cours.

En 2025 :

- Livraison de 7 optimisations sur les sites [fbngp.ca](http://fbngp.ca) et [bncd.ca](http://bncd.ca), détectées grâce aux analyses effectuées.
- Travaux à venir afin d'améliorer la visibilité de l'accessibilité des succursales sur notre localisateur en ligne.

**Échéance** : Long terme

**#** : 2

**Priorités** : Réviser et améliorer les services transactionnels

**État d'avancement** : Non débuté

**Échéance** : Long terme

**#** : 3

**Priorités** : Vigie des normes d'accessibilité en matière numérique afin d'adapter nos outils et pratiques

**État d'avancement** : En continu

**Détails** : En 2024 :

- Définition d'un rôle de vigie en continu dans la gouvernance pour s'informer sur les évolutions en continu des normes

**Échéance** : Long terme

**#** : 4

**Priorités** : Créer un comité de gouvernance sur l'accessibilité de l'écosystème numérique afin de coordonner les activités du secteur numérique, définir les critères de performances et valider l'atteinte des objectifs

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Création et mise en place d'un comité avec une personne représentante de chaque secteur du numérique visant le suivi des livraisons des initiatives en accessibilité.

En 2025 :

- Création en mars 2024 de 2 gouvernances pour le domaine Conception et prestation de programmes et services (suivi opérationnel mensuel et suivi stratégique trimestriel).

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 5

**Priorités** : Bonifier l'information sur l'accessibilité sur notre site web informationnel ainsi que nos services d'assistances.

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : Point ajouté en 2025 :

- Réalisation d'une analyse comparative de marché de l'accessibilité des produits et services bancaires au Canada.
- Analyse et planification des travaux priorités.

**Échéance** : Moyen terme

### **4.3 Domaine : Environnement bâti**

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière d'environnement bâti. Voici la description de l'objectif et les progrès réalisés :

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

**# : 1**

**Priorités** : Déménagement du siège social

dans son nouveau bâtiment répondant aux normes, codes et lois actuellement en vigueur, incluant les règles entourant l'accessibilité universelle

**État d'avancement** : En cours (depuis septembre 2023 à mai 2024)

**Détails** : En 2024 :

- Déménagement du siège social de la Banque Nationale vers la Place Banque Nationale située au 800 Saint-Jacques à Montréal. En juin 2024, 11 000 personnes travailleront de le nouvel édifice.
- Réalisation d'un audit sous forme de « marche exploratoire » avec un organisme externe spécialisé en accessibilité universelle (Altergo) afin d'évaluer la qualité de l'accessibilité et émettre des recommandations de bonification.

- Création d'une page numérique interne rassemblant toutes les mesures d'accessibilité disponibles à la Place Banque Nationale, notamment :
  - Espaces inclusifs : aire ouverte ne comportant pas de seuils, salles de détente, salles de focus, poste de travail avec cloison amovible, murs microperforés acoustiques pour la concentration;
  - Services inclusifs : hauteur adaptée des interrupteurs, présence de braille pour les ascenseurs et annonces vocales, stations de travail ajustables et ergonomiques, toilettes inclusives, casiers accessibles et permanents pour les personnes en situation de handicap, systèmes d'alarme incendie pour personnes malentendantes sur les étages identifiés;

- Technologies inclusives : portes automatisées avec bouton sans contact, salles Teams avec transcription simultanée, espaces dotés de contrôleurs intelligents pour ajuster l'éclairage.
- Identification d'une personne responsable de l'accessibilité pour le bâtiment.

En 2025 :

- Réalisations en cours des recommandations de bonification de l'accessibilité du 800, telles qu'identifiées dans l'audit, notamment :
  - Amélioration de plusieurs signalisations
  - Portes automatiques d'entrée du rez-de-chaussée désormais fonctionnelles
  - Instauration d'une salle à diner silencieuse.

**Échéance** : Juin 2024

**#** : 2

**Priorités** : Créer une base de données répertoriant les éléments physiques liés à l'accessibilité de notre réseau de succursales

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Création d'une fiche sur le tableau de bord du bâtiment par l'intermédiaire de plans virtuels de certaines succursales
- Création avec les fournisseurs externes d'une liste standard de composantes en accessibilité universelle pour certains environnements tel que :
  - Les salles de toilettes adaptées
  - Les isolements pour personne en situation de handicap

- Les rampes extérieures

En 2025 : Ce livrable sera à continuer avec le nouveau fournisseur au niveau de la gestion immobilière pour le réseau des succursales, avec une attention particulière pour l'accessibilité des guichets automatiques tel que mentionné dans le plan d'accessibilité de CWB.

**Échéance** : Moyen terme

**#** : 3

**Priorités** : Déployer un système signalétique intérieur

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Déploiement de la signalisation intérieure pour le nouveau siège social en cours. La signalisation proposée tient compte des meilleures pratiques en accessibilité universelle.

En 2025 :

- Nouvelle stratégie immobilière pour le réseau des succursales maintenant approuvée. D'ici 5 ans, 40 % du réseau sera révisé. La signalétique sera incluse dans le nouveau concept.

**Échéance** : Déploiement progressif en continu

**# : 4**

**Priorités** : Évaluer et adapter le niveau d'illumination dans nos succursales (étude photométrique)

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Un mandat spécifique a été confié une firme d'ingénierie.
- Mise en place progressive de l'initiative auprès de toutes les parties prenantes internes et externes.

En 2025 :

- Comme l'objectif précédent, les études photométriques seront incluses dans le nouveau concept.

**Échéance** : Déploiement progressif en continu

**# : 5**

**Priorités** : Mise en place de nouveaux principes directeurs en aménagement incluant les principes Inclusion Diversité Équité Accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : Point ajouté en 2025 :

- Nouveau concept en cours d'élaboration par notre équipe Conception & Design.
- Un site sera choisi pour mettre en oeuvre ce nouveau concept.

- En processus de retenir une firme de professionnels en architecture / ingénierie.
- Document portant sur les nouveaux principes directeurs en aménagement disponible sur demande pour les parties prenantes internes.

**Échéance** : Long terme

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

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, deux objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de technologies de l'information et des communications. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

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

**# : 1**

**Priorités** : Poursuivre l'implantation des requis et normes d'accessibilité dans nos systèmes technologiques, incluant les applications utilisées autant par nos employés et employées que celle fournie à notre clientèle

**État d'avancement** : En continu

**Détails** : En 2024 :

Révision grammaticale du libellé de la priorité.

- À l'aide d'une firme externe, intégration des requis et normes d'accessibilité dans certains de nos systèmes technologiques, incluant des applications pour les employés et employées et la clientèle.

- Vigies en continue de nos systèmes afin d'identifier les problèmes d'accessibilité en priorisant nos interfaces numériques.
- Intégration en continue des normes de WCAG 2.0 dans les systèmes technologiques.
- Vigie des normes WCAG 2.1 et 2.2 et intégration de certaines de ces normes d'accessibilité à nos plateformes technologiques.

En 2025 :

- Finalisation du recensement de l'état actuel des applications du parc applicatif de la Banque pour définir un plan complet de mise en conformité aux normes internationales WCAG 2.0 et WCAG 2.1.
- Implantation de guichets automatiques offrant l'assistance audio.

- Exigence du manufacturier des guichets automatiques de respecter les normes internationales en matière d'accessibilité pour la hauteur des écrans, le positionnement des boutons et des fentes pour insérer la carte, le dépôt et le retrait d'argent et l'impression des feuillets ou des relevés.

**Échéance** : En continu

**#** : 2

**Priorités** : S'assurer d'inclure en continu dans nos recherches de solutions informatiques, des requis TI de conformité à l'accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Analyse de stratégies afin de permettre l'implantation uniforme et transversale des requis et normes d'accessibilité (en lien avec les normes WCAG 2.0, 2.1 et

2.2).

**Échéance** : Long terme

**Objectif 2 – Approfondir les connaissances des employés et employées en matière d’accessibilité.**

**# : 1**

**Priorités** : Maintenir et améliorer les formations TI en matière d’accessibilité et élargir son déploiement auprès des employés et des employées

**État d’avancement** : En cours

**Détails** : Cette priorité a été intégrée à une initiative transversale du domaine d'emploi sous l'objectif 2, priorité 3.

**Échéance** : Moyen terme

**# : 2**

**Priorités** : Mettre en place une vigie des

recommandations proposées par le Comité Technique sur les exigences d'accessibilité TI dont celles approuvées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI)

**État d'avancement** : Complété

**Détails** : En 2024 :

- Mise en place d'un processus de gestion de la rétroaction en lien avec l'accessibilité assurant la consolidation et le traitement de la rétroaction liée au domaine des TIC.
- Mise en place d'une vigie des recommandations des exigences d'accessibilité TI afin d'améliorer en continu l'accessibilité (niveau national et international).

**Échéance** : Court terme

## **4.5 Domaine : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications**

Comme mentionné dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de communications, autres que les technologies de l'information et des communications. Voici la description de ces objectifs ainsi que les progrès réalisés :

### **Objectif 1 – Communiquer en langage clair et simple.**

**# : 1**

**Priorités** : Présenter les principes directeurs de l'écriture inclusive auprès des employés et employées créant du contenu interne et externe

**État d'avancement** : Complété

## **Détails** : En 2024 :

Initiatives mises de l'avant afin de faire évoluer nos pratiques en matière d'inclusion, de diversité et d'équité :

- Adoption des principes d'écriture inclusive, soit un mode de rédaction qui vise à faire une place équitable à chaque personne, peu importe son identité et son expression de genre, dans l'ensemble de nos communications.
- Déploiement d'un guide de rédaction qui s'appuie majoritairement sur les recommandations de l'Office québécois de la langue française (OQLF)
- Création et déploiement d'une formation en écriture inclusive au bénéfice des employés et employées.

En date du 5 février 2024, 55 % des personnes à l'emploi de la Banque avaient suivi la formation et le guide avait été consulté plus de

3 400 fois.

En 2025 :

- Mise à jour des principes d'écriture inclusive suite aux retours des personnes utilisatrices. 5650 vues sur le guide de rédaction inclusive en français en mars 2025.
- Formation sur l'écriture inclusive suivie par 71 % des personnes employées en mars 2025.

**Échéance** : Court terme

**#** : 2

**Priorités** : Élaborer un Guide de référence de création de contenu afin d'assurer l'accessibilité.

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

Initiatives mises de l'avant pour outiller les employés et employées qui produisent du contenu sous format écrit, multimédia, vidéo et audio :

- Définition des principes directeurs à la création de contenu accessible destinés à tous nos publics cibles internes et externes :
  - Utilisation des normes de langage clair et simple et de la norme ISO 24495-1.
  - Utilisation d'une méthodologie de « Design Inclusif » lors de la conception et du développement de contenu de façon à minimiser les biais inconscients.
- Révision du **Guide de rédaction en langage clair et simple.**
- Création d'un **Guide de référence de création de contenu** qui consolide des

principes directeurs à la création de contenu accessible, le **Guide de rédaction en langage clair** et le **Guide de bonnes pratiques pour la production de capsules vidéo accessibles**.

En 2025 :

- Guide rendu disponible via différents canaux.

**Échéance** : Court terme

**#** : 3

**Priorités** : Sensibiliser et habiliter les actrices et acteurs clés de la conception de contenus au langage clair et à l'importance de l'accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 :

- Création et déploiement d'ateliers sur la rédaction en langage simple et clair. Ces

ateliers ont été suivis par plus de 90 rédacteurs et rédactrices de contenu.

En 2025 :

- Socialisation renforcée sur l'importance de l'information véhiculée via couleurs pour les personnes daltoniennes

**Échéance** : En continu

**# : 4**

**Priorités** : Bonifier le Guide de référence de création de contenu pour s'assurer qu'il répond aux besoins spécifiques d'accessibilité

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : Priorité jumelée à la priorité 2 du présent objectif

**Échéance** : Moyen terme

**# : 5**

**Priorités** : Utiliser les outils IA pour maximiser

la rédaction en langage clair

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : En 2024 : Nouvelle priorité.

- Réalisation d'un projet pilote auprès de 300 personnes à l'interne afin de tester un outil utilisant l'intelligence artificielle pour exécuter différentes tâches, dont la génération de texte en langage clair. Des recommandations seront émises suivant le projet pilote quant à un déploiement à plus grande échelle.

En 2025 :

- Déploiement de l'outil aux personnes productrices de contenu
- Conception d'un parcours d'habilitation à l'utilisation de Copilot pour la rédaction en langage clair pour les personnes productrices de contenu

**Échéance** : Court terme

## **Objectif 2 – Rendre l’information accessible sur nos différents canaux de communications.**

**# : 1**

**Priorités** : Créer et déployer un guide de bonnes pratiques en lien avec la production de vidéos afin de favoriser l’accessibilité pour les personnes qui vivent avec des difficultés de traitement de l'information ou avec un handicap visuel ou auditif

**État d’avancement** : Complété

**Détails** : En 2024 : Révision grammaticale du libellé de la priorité.

- Création et déploiement d'un guide de bonnes pratiques pour la production de capsules vidéo accessibles.
- Consultation interne par des entrevues individuelles auprès de personnes en situation de handicap afin de relever les

principaux enjeux d'accessibilité vécus lors de leur consommation des capsules vidéo.

- Révision de nos pratiques suivant les résultats de la consultation, dont :
  - L'ajout de la lecture systématique des écrits diffusés lors de capsules vidéo;
  - L'ajustement des couleurs utilisées et de la grosseur des caractères;
  - Offre de transcription dans la langue de la vidéo.

**Échéance** : Court terme

**#** : 2

**Priorités** : Rendre disponible les notes de présentation et la copie de la présentation des conférences organisationnelles afin de faciliter la compréhension

**État d'avancement** : En continu

**Détails** : En 2024 : La priorité a été reformulée pour être plus inclusive.

L'objectif est de faciliter la compréhension du contenu des conférences organisationnelles pour toutes les personnes à l'emploi de la Banque.

- Obtention préalable du matériel sur demande disponible.
- Mise à la disposition des documents de présentation et des résumés d'information pendant ou après les événements, selon les circonstances.

En 2025 :

- Activation systématique de la transcription des conférences organisationnelles.
- Mise à disposition du suivi trimestriel des principales réalisations de la Banque Nationale en format vidéo en plus du

format écrit.

**Échéance** : En continu

**#** : **3**

**Priorités** : Rendre les conférences organisationnelles en direct accessibles par l'entremise de l'interprétation en langage des signes en simultanée ou à l'aide d'une solution technologique accessible

**État d'avancement** : En repositionnement

**Détails** : En 2024 :

- Analyse suivant l'apparition de nouvelles solutions d'interprétation en langue des signes en simultané proposées par des outils d'intelligence artificielle.

En 2025 :

- Pilote lors de deux événements (un en ligne et un en présence) d'interprétation simultanée en LSQ avec l'organisme

SIVET.

**Échéance** : Moyen terme

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

**# : 1**

**Priorités** : Publiciser nos actions en matière d’accessibilité dans nos communications internes

**État d’avancement** : Complété

**Détails** : En 2024 : La priorité a évolué comme suit :

- L'ensemble des activités de communications internes (priorités 1, 2 et 3) ont été fusionnées dans cette priorité.
- Les activités de communication externes sont traitées dans la priorité 4 de cet objectif.

Promotion des actions mises en place pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans nos communications internes telles : infolettres, conférences, réseau social d'entreprises et capsules vidéo. En 2023, les sujets suivants ont fait l'objet de publications internes :

- L'inclusion et l'accessibilité à la Place Banque Nationale. Présenter un aperçu des espaces de travail, des services et des technologies qui mettent de l'avant nos principes d'inclusion et d'accessibilité dans le nouveau siège social de la Banque Nationale.
- Campagne « Moi, je m'identifie – Pour favoriser l'inclusion et la diversité de tous les talents de la Banque ». Les personnes à l'emploi de la Banque sont invitées à s'auto-identifier pour permettre d'obtenir un meilleur portrait de notre main-d'oeuvre en situation de handicap et faciliter la mise en place d'initiatives

visant à assurer l'équité. Grâce à la rétroaction, le questionnaire d'auto-identification a été amélioré.

- La Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes en situation de handicap ont permis de faire de la sensibilisation sur l'accessibilité ainsi que donner de la visibilité aux activités proposées et inciter les employés et employées à y participer.
- L'engagement de la Banque vis-à-vis son Plan en matière d'accessibilité.
- Le processus de rétroaction à suivre pour tous les publics ciblés.

Sensibilisation par des activités internes visant à promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap :

- Rencontre avec Karolina Wisniewska, une athlète paralympique engagée;

- Panel – Semaine de l'accessibilité : Dans un monde inclusif, je peux me réaliser;
- Capsule témoignage pour mieux comprendre la neurodivergence;
- Conférence vivre avec un handicap en milieu de travail;
- Présentation des initiatives internes en place pour soutenir l'inclusion des personnes en situation de handicap, telles que : la procédure de recrutement intentionnelle des personnes neurodivergentes et le programme Têtes à Têtes autour du handicap, pour bénéficier de l'expérience de collègues en situation de handicap.

En 2025 :

- Planification et lancement d'une campagne de communication interne pour présenter le plan d'accessibilité, expliquer le mécanisme de rétroaction et présenter

les parties prenantes impliquées.

- Sensibilisation par des activités internes visant à promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap :
  - Pour la semaine de l'accessibilité : organisation d'un panel de discussion sur la démarche d'audit en matière d'accessibilité au siège social en partenariat avec Altergo;
  - Campagne de levée de fonds pour l'organisation Mira, accompagnée d'une vidéo explicative et visant à sensibiliser les collègues sur les comportements à adopter autour d'un chien d'assistance;
  - Pour la journée internationale des personnes en situation de handicap, réalisation d'une vidéo : comment les aménagements peuvent aider à l'accessibilité;

- Témoignages d'employées sur la bipolarité, les troubles de comportement alimentaire et la neurodivergence;
- Activité de sensibilisation au handicap visuel dans une équipe en partenariat avec l'institut Louis Braille;
- Organisation de quiz pour tester ses connaissances sur les situations de handicap lors de la semaine de l'accessibilité et lors de la journée internationale des personnes en situation de handicap;
- Diverses publications sur le réseau interne à des fins de sensibilisation, notamment : jeux paralympiques, journée mondiale des personnes sourdes, etc.

**Échéance** : En continu

## **# : 2**

**Priorités** : Favoriser et développer l'accessibilité dans nos forums d'échange et dans les communications organisationnelles

**Détails** : Jumelé à la priorité 1

## **# : 3**

**Priorités** : Accentuer la visibilité donnée à l'interne au plan d'accessibilité et aux initiatives mises en place

**Détails** : Jumelé à la priorité 1

## **# : 4**

**Priorités** : Publiciser et faire rayonner à l'externe nos actions en matière d'accessibilité

**État d'avancement** : Complété

**Détails** : En 2024 : La priorité a été reformulée pour inclure toutes les activités des communications externes.

Diffusion annuelle des engagements de la Banque en matière d'accessibilité dans les publications destinées au grand public :

- Rapport ESG 2023 – [rapport-esg-2023.pdf \(bnc.ca\)](#)
- Cahier Inclusion et Diversité – [cahier-inclusion-diversite-2023.pdf \(bnc.ca\)](#)

En 2025 :

- Pour la journée internationale des personnes en situation de handicap, publication sur les réseaux sociaux de la vidéo sur les accommodements.
- Rapport de durabilité 2024, incluant la section Inclusion, Diversité, Équité : [www.bnc.ca/content/dam/bnc/a-propos-de-nous/esg/pdf/rapport-durabilite-2024.pdf](#).

**Échéance** : Court terme

**État d'avancement** : En cours

**Détails** : Engagement de la Banque envers l'accessibilité lors d'événements auprès des organismes suivants :

- Olympiques Spéciaux – Québec
- Fondation paralympique canadienne
- Autisme sans limites
- Santé mentale (Douglas, FIUSSM)

**Échéance** : Moyen terme

## **4.6 Domaine : Acquisition de biens, de services et d'installations**

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

## **Objectif 1 – Offrir un écosystème, des biens et des services qui répondent aux normes d'accessibilité.**

**# : 1**

**Priorités** : Les secteurs d'affaires devraient se doter d'une gouvernance en continu afin de superviser le respect des clauses et livrables définis aux contrats

**État d'avancement** : En continu

**Détails** :

- Préalablement à leur signature, intégration de clauses aux contrats avec nos fournisseurs et partenaires afin qu'elles reflètent nos engagements en matière d'accessibilité.
- Amélioration en continu de la gouvernance des fournisseurs et partenaires afin d'assurer le respect des clauses contractuelles au contrat.

**Échéance** : En continu

**#** : 2

**Priorités** : Mettre à jour les clauses contractuelles selon les nouveaux besoins d'accessibilité

**État d'avancement** : En continu

**Détails** : En 2024 :

- Révision annuelle des clauses contractuelles contenues aux gabarits de contrats afin d'y insérer les besoins et requis en matière d'accessibilité.

En 2025 :

- Nouvelle clause insérée dans les nouveaux contrats, et lors des renouvellements de contrats existants, informant que les fournisseurs et sous-traitants sont soumis aux mêmes obligations légales que la Banque. Cela inclut les obligations légales en termes

d'accessibilité.

**Échéance** : En continu

## **4.7 Domaine : Transport**

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de transport. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

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

**# : 1**

**Priorités** : Documenter dans un fichier centralisé les demandes d'accommodement

**Détails** : La priorité a évolué et sera dorénavant traitée par le domaine Emploi dans les priorités existantes.

**Échéance** : En continu

## # : 2

**Priorités** : Faciliter l'accès aux installations et bâtiments en transport

**Détails** : En 2024, nouvelle priorité :

Pour la Place Banque Nationale (nouveau siège social de la Banque situé au 800 Saint-Jacques à Montréal) :

- Mise en place d'un espace pour l'arrêt des transports adaptés du côté Notre-Dame et Saint-Jacques avec une courbe de trottoir qui permet de s'arrêter sans entraver la circulation;
- Conception des entrées principales de l'édifice sur la rue Saint-Jacques, sur la rue Notre-Dame, et via le Parc Michel-Bélanger pour faciliter la circulation aux personnes en situation de handicap, contribuant à garantir un environnement inclusif où chacun peut se déplacer en toute autonomie et confort;

- Offre de 7 places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite au 2<sup>e</sup> sous-sol avec un accès facile aux ascenseurs pour les fauteuils roulants;
- Connexion par un couloir direct au métro (finalisation de l'ouverture automatique des portes intermédiaires à venir).

En 2025 :

- Amélioration de la signalisation dans les couloirs entre le 800 et le métro
- Certaines portes ont été rendues accessibles dans ces mêmes couloirs

## **5. Apprentissages et défis**

Alors que les travaux d'implantation des mesures à court terme étaient en cours, nous avons constaté que les obstacles identifiés continuaient à évoluer parallèlement à l'évolution de notre contexte d'affaires, notre environnement opérationnel et les besoins des

employés et employées et des membres du public. Par conséquent, la personne responsable de l'accessibilité à la Banque continuera d'adapter ces mesures afin de toujours répondre à l'évolution des besoins en matière d'accessibilité.

En 2024, la Banque a senti le besoin de faire évoluer son cadre de gouvernance afin qu'il permette une gestion transversale des priorités en matière d'accessibilité. Ce nouveau cadre de gouvernance permettra également d'établir un plan stratégique plus robuste et d'améliorer la sensibilisation des employés et employées à notre culture organisationnelle afin de poursuivre nos progrès en matière d'accessibilité.

En 2025 : En progressant dans les travaux d'analyse, un des défis est de comprendre l'ensemble des actions à mener pour atteindre l'accessibilité dans certains domaines. Ainsi, la publication de certaines normes et la réalisation d'une analyse comparative de

marché des produits et services dans le domaine bancaire nous ont permis d'approfondir notre compréhension du sujet et de mieux identifier nos écarts. Par ailleurs, l'année écoulée était une année de transformation pour la Banque Nationale avec l'acquisition de la Canadian Western Bank (CWB). L'ensemble des équipes s'est mobilisée dans ce changement. Cela nous a apporté l'opportunité de réorganiser nos méthodes de travail sur l'accessibilité, notamment grâce au travail réalisé jusqu'à présent par nos collègues de CWB.

## **6. Consultations**

L'apport des personnes en situation de handicap est essentiel à l'amélioration des pratiques en matière d'accessibilité à la Banque. Pour cette raison, nous sommes à l'écoute des personnes en situation de handicap afin d'adapter nos différentes initiatives à leurs besoins. Plusieurs méthodes de collecte de données ont été mises en place,

à l'interne et à l'externe. La combinaison de toutes ces méthodes de collecte a permis d'orienter la rédaction de notre Plan 2023-2026 ainsi que la révision de nos priorités incluses au présent rapport.

1. **Inventaire** : La Banque a d'abord dressé un inventaire des différentes initiatives, outils, produits et services disponibles pour chacun des 7 domaines. Cet exercice a permis d'effectuer une auto-évaluation des pratiques en place en matière d'accessibilité et de prioriser nos différents plans d'action.
2. **Consultation d'un groupe de clients et clientes** : Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. Un échantillonnage ciblé de la clientèle vivant en situation de handicap ainsi que des personnes ayant manifesté des insatisfactions en lien avec un enjeu d'accessibilité ont été sélectionnées afin de recueillir leurs

commentaires.

3. **Consultation des personnes à l'emploi de la Banque** : Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. L'échantillonnage était formé d'employés et employées en situation de handicap ayant manifesté leur intérêt pour participer aux consultations.
  
4. **Sondages auprès de la clientèle et des personnes à l'emploi de la Banque** : Des consultations sont effectuées principalement par l'entremise de sondages sur différents sujets, dont : la conception du nouveau siège social, la conception des succursales ou de l'environnement de travail, les programmes offerts, etc. Un sondage annuel est envoyé aux personnes à l'emploi de la Banque en situation de handicap ayant accepté de participer à des consultations, ainsi qu'à un

échantillon représentatif du reste des personnes à l'emploi de la Banque Nationale. Un sondage annuel est également réalisé auprès de la clientèle.

Le sondage mené auprès des personnes à l'emploi de la Banque nous a permis d'arriver à 3 grands constats :

- Les personnes en situation de handicap vivent plus d'obstacles que les personnes qui ne sont pas en situation de handicap;
- Les domaines où le plus d'obstacles sont rencontrés sont les domaines Emploi et le domaine Environnement bâti;
- Les situations de handicap les plus fréquentes sont des enjeux sensoriels, notamment sur les lieux de travail.

Pour sa part, le sondage auprès de la clientèle nous a permis de dégager 2 grands constats :

- La Banque Nationale est globalement perçue comme étant accessible par la majorité de la clientèle sondée. Plus de 90 % des personnes sondées considèrent la Banque comment étant assez ou très accessible;
- Parmi les types de handicaps que vivent notre clientèle et que nous avons recensés dans le sondage, ce sont ceux liés à la mobilité, à la flexibilité et à la dextérité qui représentent la catégorie la plus importante;

En 2024, nous poursuivrons nos efforts afin de consulter les personnes à l'emploi de la Banque ainsi que les membres du public vivant avec un handicap afin de poursuivre nos progrès en matière d'accessibilité. Consciente que les personnes vivant des enjeux d'accessibilité sont les mieux placées pour nous les expliquer, la Banque s'engage à poursuivre les consultations des personnes en situation de handicap afin de mieux répondre à leurs

besoins.

En 2025, nous continuons d'orienter nos actions grâce à la rétroaction des personnes en situation de handicap. Celles-ci sont consultées via des sondages administrés auprès de notre clientèle et des personnes employées. Nous réalisons une fois par année un sondage portant spécifiquement sur l'accessibilité auprès des personnes employées ainsi qu'auprès de la clientèle.

Auprès des personnes employées, les constats demeurent globalement les mêmes que ceux de l'année dernière. Les domaines Emploi et Bâtiment demeurent ceux qui présentent le plus d'obstacles auprès des personnes employées. Les obstacles les plus mentionnés sont le besoin de sensibilisation et de connaissance sur le sujet du handicap et de l'accessibilité. Une meilleure communication, plus régulière, sur ce qui est disponible à la Banque pourrait aider beaucoup de personnes.

Pour notre clientèle, l'accessibilité aux bâtiments de certaines succursales demeure le premier enjeu mentionné, ainsi que l'aménagement de certains points de service. Nous continuons à travailler à améliorer ces points.

## **7. Rétroaction**

Depuis la publication de notre Plan d'accessibilité, nous avons reçu quelques commentaires via le processus de rétroaction interne quant aux mesures d'accessibilités à la Banque. Nous avons également colligé des commentaires d'employés et d'employées soumis de façon informelle. Les principaux commentaires portaient sur des défis d'accessibilité rencontrés à la Place Banque Nationale, le nouveau siège social. Puisque nous souhaitons traiter rapidement et avec sérieux ces commentaires, la firme Altergo a été mandatée afin de réaliser une visite exploratoire des locaux de la Place Banque Nationale accompagnée de personnes en

situation de handicap. Altergo émettra un rapport soulignant les observations et proposant des recommandations qui seront utilisées par la Banque afin de poursuivre sa progression et ses améliorations en matière d'accessibilité.

Le processus de rétroaction implanté pour la clientèle et le public a également permis de recueillir des commentaires principalement liés à la présence d'obstacles à l'accès aux services bancaires, à l'interaction avec les personnes employées de la Banque et à l'accès à nos bâtiments. Les trois axes choisis par la Banque afin d'améliorer ses pratiques en matière d'accessibilité soit, de poursuivre le progrès de la culture organisationnelle, de former ses employés et employées et de poursuivre l'amélioration de ses gouvernances, posent les fondements nécessaires à ces améliorations. L'analyse des constats provenant de la rétroaction nous permettra aussi de faire évoluer nos processus.

L'ensemble des commentaires reçus ont influencés la priorisation de nos initiatives en matière d'accessibilité. Ils nous ont également rappelé la nécessité de continuer de surveiller nos progrès et d'améliorer la manière dont nous faisons participer les personnes en situation de handicap à ces améliorations.

En 2025, tel que mentionné dans nos objectifs, une campagne de communication a eu lieu pour faire connaître les notions de base d'accessibilité ainsi que les canaux de rétroaction existants pour remonter un enjeu, auprès des personnes employées. Les enjeux ou signalements soulevés par les canaux mis à disposition des employées et employés demeurent peu nombreux (moins de 5 lors de l'année écoulée) et sont captés rapidement. Des actions peuvent donc être posées pour résoudre les enjeux.