

Rapport sur l'accessibilité 2025

Renseignements généraux

À la Banque Laurentienne, nous croyons qu'être meilleur, c'est d'abord s'assurer que chacun ait sa voix et sa chance de grandir et de prospérer. Nous nous engageons à assurer l'égalité d'accès, de participation et d'inclusion des personnes en situation de handicap.

L'accessibilité fait partie intégrante de l'inclusion et de l'équité à la Banque Laurentienne, et nous intégrons la diversité, l'équité, l'inclusion et l'accessibilité dans tout ce que nous faisons. C'est en encourageant tous les membres de notre équipe à intégrer les principes d'accessibilité à leur travail que nous pourrions poser des gestes significatifs et durables pour améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Nous avons mis au point un plan exhaustif échelonné sur plusieurs années en vue d'éliminer les obstacles à l'inclusion des personnes en situation de handicap. L'année dernière, nous avons fait d'importants progrès dans le cadre de ce plan, surtout en jetant les bases de principes de gouvernance et en augmentant la sensibilisation à travers l'organisation. Cette année, grâce à nos efforts, nous sommes bien positionnés pour poursuivre la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité pluriannuel.

Nous avons entamé la révision de notre plan stratégique en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité, intitulé IDEA, dans lequel nous nous efforçons de renforcer l'ancrage de notre mission axée sur une culture d'inclusion. Dans cette optique, notre vision mettra l'accent sur l'engagement des employés, les événements et la formation.

Notre approche en matière d'accueil des nouveaux employés comprend :

- la mobilisation et l'activation de notre culture par l'entremise des GRE (groupes-ressources d'employés)
- la poursuite de l'intégration de l'inclusion dans nos processus RH
- le développement du leadership axé sur des pratiques inclusives
- l'offre d'occasions d'apprentissage à l'ensemble du personnel.

Rétroaction

Le réseau de champions de l'accessibilité anime continuellement des discussions sur notre plan d'accessibilité. Ce plan évolue constamment en fonction de la rétroaction du

réseau, afin de bien continuer à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

Nous disposons d'un processus de rétroaction pour recevoir les idées qui nous permettront de continuer à améliorer l'accessibilité des personnes en situation de handicap.

Il est possible de fournir des commentaires en personne, par téléphone, par la poste, par courriel et dans les médias sociaux. Il est également possible de les fournir de manière anonyme. Cette dernière année, la Banque Laurentienne n'a reçu aucun commentaire concernant l'accessibilité.

Personne-ressource :

Chef des Ressources humaines et des Affaires corporatives

Par courriel :

accessibilite@banquelaurentienne.ca

Par la poste :

Banque Laurentienne du Canada
a/s Chef des Ressources humaines et des Affaires corporatives
1360, boul. René-Lévesque O., bureau 630
Montréal (Québec) H3G 0E9

En personne :

Dans l'une de [nos succursales](#).

Par téléphone :

1 800 522-1846 ATS 1 800 855 0511

Vous pouvez également nous faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité sur [Facebook](#) et [LinkedIn](#).

Format accessible

Pour recevoir notre plan d'accessibilité ou notre rapport sur l'accessibilité dans un format accessible, veuillez nous contacter en utilisant les coordonnées plus haut.

Progrès

- Nous avons mis à jour la documentation relative aux services ATS pour les services bancaires aux particuliers, tant sur nos sites Web que dans la documentation du centre d'appels.

Emploi

Au Canada, environ 2 700 personnes travaillent à la Banque Laurentienne. Conformément à notre modèle de travail hybride et flexible, nous privilégions le télétravail pour toutes les tâches pouvant être effectuées à distance.

Notre engagement en faveur d'un lieu de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap signifie que l'accessibilité doit être prise en compte tout au long de l'expérience vécue au sein de l'entreprise.

Voici quelques-unes des pratiques déjà en place pour favoriser l'accessibilité :

- notre modèle de travail hybride et flexible contribue à éliminer les obstacles en faisant de la flexibilité la norme pour tous plutôt qu'un accommodement pour quelques personnes;
- nos avantages sociaux comprennent un volet axé sur la santé mentale et notre culture d'entreprise déstigmatise les problèmes de santé mentale; et
- notre politique sur les mesures d'adaptation au travail s'applique au personnel actuel et éventuel, et de l'information sur la disponibilité des mesures d'adaptation est incluse dans nos offres d'emploi, nos lettres d'offre, nos documents d'orientation à l'intention des nouvelles embauches et nos documents de gestion du rendement.

Nous sommes conscients de certains obstacles persistants, notamment les suivants :

- la sous-représentation des personnes en situation de handicap au sein de la Banque Laurentienne;
- le choix des personnes en situation de handicap de ne pas s'identifier comme telles pour diverses raisons; et
- diverses lacunes de notre matériel de formation en ligne dont le format ne respecte pas les critères d'accessibilité.

Progrès

- **Sensibilisation à l'inclusion des personnes en situation de handicap** : Nous avons lancé un déploiement initial de ressources axées sur les discussions

autour du handicap en milieu de travail, diffusées par divers forums internes, rejoignant environ 70 % des employés.

- **Améliorations de l'apprentissage accessible** : Nous continuons d'améliorer l'accessibilité en ajoutant des fonctionnalités comme le sous-titrage aux vidéos de formation. Notre équipe d'apprentissage et de développement travaille activement à la création de contenus de formation inclusifs, avec des efforts soutenus pour améliorer l'accessibilité sur toutes nos plateformes d'apprentissage.

Environnement bâti

La Banque Laurentienne dispose de huit bureaux administratifs et commerciaux à travers le Canada et de 57 succursales et 107 guichets automatiques au Québec. Grâce au partenariat de la Banque avec le réseau THE EXCHANGE®, la clientèle a accès à des milliers de guichets automatiques bancaires au Canada.

Nos guichets automatiques sont conformes aux normes d'accessibilité applicables aux terminaux interactifs en libre-service. Voici quelques-unes des caractéristiques d'accessibilité de nos guichets automatiques :

- l'orientation de l'écran et la hauteur du clavier du NIP sont adaptées aux personnes en fauteuil roulant;
- la taille des caractères à l'écran est conforme aux normes d'accessibilité; et
- la touche centrale du clavier du NIP est identifiée par un bouton en relief pour permettre aux personnes ayant une déficience visuelle de l'identifier clairement.

La plupart de nos locaux sont loués et nous travaillons en étroite collaboration avec les propriétaires et les gestionnaires des immeubles pour éliminer les obstacles à l'accessibilité. Quatre de nos succursales sont situées dans des bâtiments qui appartiennent à la Banque. Lors de la rénovation des espaces existants ou de la recherche de nouveaux locaux, l'accessibilité est l'une des principales exigences que nous formulons.

Voici quelques-unes des caractéristiques d'accessibilité de nos locaux :

- des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap;
- des entrées de plain-pied ou munies d'une rampe d'accès;
- des portes automatisées ou accessibles;
- des zones de service à la clientèle dotées de comptoirs plus bas permettant l'accès aux fauteuils roulants; et

- des toilettes conformes aux critères d'accessibilité.

Nous disposons d'un processus d'élaboration de plans d'intervention personnalisés afin d'assurer la sécurité du personnel en situation de handicap en cas d'urgence.

Nous cherchons à rendre nos locaux accessibles en toutes circonstances. Si un obstacle à l'accessibilité est identifié dans nos locaux, nous examinons immédiatement la situation et cherchons des façons de l'éliminer. Les obstacles existants dont nous avons connaissance comprennent certains locaux qui ne sont pas équipés d'un dispositif d'ouverture automatique de la porte des toilettes.

Progrès

- **Ressources en matière de mesures d'accommodement** : Nous avons créé une section dédiée aux accommodements sur notre page SharePoint consacrée à la sécurité au travail, encourageant les employés à remplir une fiche d'information si des accommodements sont nécessaires. Cette initiative a été soulignée lors de la formation à la gestion de la continuité des activités en 2024, qui portait également sur les mesures de préparation aux situations d'urgence.
- **Mise à jour des procédures d'urgence** : en 2024, la gestion des installations ont mis à jour les procédures d'urgence de l'entreprise, en incluant des instructions spécifiques pour aider les employés ayant besoin d'assistance à se rendre sur les paliers des escaliers de sortie désignés. Parallèlement, un projet de santé et de sécurité a été lancé afin de garantir des inspections de sécurité régulières et d'en augmenter la fréquence.
- **Amélioration de l'accessibilité des guichets automatiques** : Au cours de l'année écoulée, nous avons remplacé tous les guichets automatiques par des modèles plus récents offrant une meilleure accessibilité, notamment des prises pour casque d'écoute et une fonction de synthèse vocale pour les personnes souffrant de déficiences visuelles.
- **Accessibilité dans le développement des sites** : Dans le cadre de notre processus standard pour l'aménagement de nouveaux sites, les déménagements et les améliorations majeures des installations, nous effectuons des évaluations approfondies de l'accessibilité afin d'identifier et de surveiller les lacunes. En 2024, ce processus a soutenu six relocalisations réussies et un projet d'amélioration majeur.
- **Amélioration de l'accessibilité au bureau de Montréal** : Des ouvre-portes automatiques ont été installés au 11^e étage de notre siège social de Montréal, un étage d'accès général, afin d'améliorer l'accessibilité pour tous les employés et les visiteurs.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Une équipe de la Banque Laurentienne se charge du processus centralisé d'approvisionnement en biens et services nécessaires aux activités.

Les questions d'accessibilité sont examinées au cas par cas. Pour l'instant, nous ne disposons pas d'une approche uniforme nous permettant de systématiquement tenir compte des questions d'accessibilité dans le cadre de notre processus d'approvisionnement.

Progrès

- En 2024, nous avons mis à jour nos modèles de RFI/RFP afin d'intégrer les questions du questionnaire de préqualification directement dans la demande adressée aux fournisseurs potentiels. Le questionnaire de préqualification autonome reste disponible pour des engagements plus informels.
- En outre, nous demandons désormais aux fournisseurs de soumettre une liste des organismes de réglementation pertinents, des réglementations applicables et des certifications qui ont une incidence sur leur organisation.

Technologies de l'information et des communications

Les technologies de l'information et des communications (TIC) sont au cœur de notre façon de travailler et de communiquer avec notre clientèle.

- Nous avons réalisé des investissements importants pour rendre nos sites Web et nos plateformes numériques accessibles et conformes aux plus récents critères de succès de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.1 :
 - les pages Web ayant été migrées vers notre nouvelle plateforme et les nouvelles pages Web respectent ces critères; et
 - lorsque le travail sur nos plateformes numériques publiques s'effectue en collaboration avec de nouveaux fournisseurs, nous définissons des exigences en matière d'accessibilité, nous les incluons dans les ententes avec les fournisseurs et nous vérifions l'accessibilité au moyen de processus.
- Certains de nos outils technologiques courants, par exemple la suite Microsoft Office, comprennent des fonctions d'accessibilité.
- Nous sommes conscients qu'il subsiste des obstacles liés aux systèmes informatiques internes qui n'ont pas été conçus en tenant compte de l'accessibilité.

Progrès

- **Plan d'action pour la conformité aux WCAG** : Un plan d'action a été établi pour parvenir à une conformité totale aux WCAG d'ici décembre 2025. Jusqu'à présent, plusieurs sites web non conformes ont été mis hors service et d'autres ont été migrés avec succès vers des plateformes existantes conformes aux WCAG.

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

La manière dont nous partageons l'information a une incidence importante sur l'intégration des personnes en situation de handicap dans notre environnement de travail. Le format accessible de nos communications et la visibilité des personnes en situation de handicap sont certains des points à considérer.

- Dans la mesure du possible et sur demande, nous fournissons aux membres de l'équipe et à la clientèle des documents dans des formats accessibles.
- Nous ne disposons pas encore d'une approche uniforme pour rendre les communications accessibles par défaut.
- Des travaux de consultation indiquent qu'à travers l'organisation, le niveau de connaissance des principes de langage clair et de l'accessibilité des documents est faible.

Progrès

- Nous continuons à explorer les possibilités de garantir que les communications sont accessibles par défaut.

Conception et prestation des programmes et des services

Nous voulons que nos produits et services soient accessibles à tous et à toutes et nous nous efforçons d'intégrer l'accessibilité dès le début du processus de conception.

- Nous avons bonifié notre offre numérique, notamment grâce au lancement de notre appli mobile et de notre solution d'ouverture numérique de compte bancaire, pour offrir à notre clientèle davantage de moyens d'effectuer leurs opérations bancaires, ce qui contribue à éliminer les obstacles.
- Nous proposons des services téléphoniques par ATS pour les personnes qui ont des problèmes d'audition ou d'élocution.

- Tous les membres du personnel suivent une formation visant à fournir un service à la clientèle accessible. La formation aborde notamment l'aide que reçoivent les personnes en situation de handicap qui ont recours à une personne de confiance ou à un animal d'assistance.
- Nous envoyons un avis lorsqu'un service ne respecte plus les critères d'accessibilité. Cet avis comprend de l'information sur les causes et la durée prévue de la défaillance et les options de rechange s'il y en a.
- Pour tenir compte des critères d'accessibilité dès le début du processus de conception, nous avons introduit une section sur l'accessibilité dans le document des exigences opérationnelles devant rempli pour tous les projets importants de la Banque Laurentienne.

Progrès

- Nous intégrons l'accessibilité dans nos produits et services dès le départ, avec une conception inclusive, un support ATS, une formation des employés, des avis de perturbation clairs et une section sur l'accessibilité dans tous les plans de projets importants.

Transport

Nous ne fournissons pas de services de transport, mais les membres de notre équipe et notre clientèle utilisent différents modes de transport pour se déplacer jusqu'à nos locaux. Le transport peut constituer un obstacle pour les personnes en situation de handicap.

Dans la mesure du possible, des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap sont prévues à nos bureaux et à nos succursales. Nous n'avons pas d'influence sur l'offre de transports en commun accessibles, mais notre décision de préconiser le télétravail a eu pour effet de diminuer le nombre de déplacements du personnel.

De plus, grâce à la bonification de notre offre numérique, les options de prestation de service sont plus nombreuses et les visites aux succursales sont moins fréquentes. À titre d'exemple, la clientèle admissible qui utilise la solution d'ouverture de compte numérique disponible sur notre site Web n'a pas besoin de visiter une succursale pour conclure cette opération.

Progrès

- Dans le cadre de notre plan d'accessibilité, nous évaluons régulièrement les obstacles liés au transport des personnes en situation de handicap, en particulier

lors de la location de nouveaux locaux ou de la conception de services à la clientèle.

Formation

Notre approche préconisant l'intégration des principes d'accessibilité dans tout ce que nous faisons suppose que tous les membres de notre équipe peuvent accéder aux connaissances et aux compétences essentielles dans un format accessible. Nous comptons atteindre cet objectif en offrant continuellement des activités de formation et de sensibilisation.

- Tous les nouveaux membres de notre équipe suivent une formation sur les préjugés inconscients, pour reconnaître et combattre leurs propres préjugés et savoir comment ces préjugés influencent leur comportement et leurs prises de décision.
- Tous les nouveaux membres de notre équipe suivent une formation sur l'accessibilité, pour se sensibiliser aux questions de handicap et d'accessibilité. La formation comprend de l'information sur la manière d'interagir avec les personnes en situation de handicap et sur les mesures d'adaptation.
- Nous offrons au personnel des activités continues de sensibilisation et de formation dans le cadre d'un programme d'inclusion et d'équité.
- Tous nos travaux de consultation indiquent que le manque de connaissances en matière d'accessibilité constitue un obstacle.

Progrès

- **Formation continue sur les handicaps et l'accessibilité** : Nous continuons à offrir des possibilités d'apprentissage sur le handicap et l'accessibilité, y compris une conversation courageuse avec Claudia Nigrelli, une entrepreneuse aveugle et consultante en accessibilité. Claudia a partagé des mesures concrètes pour promouvoir la diversité, l'inclusion et l'accessibilité lors de notre événement à l'échelle de l'entreprise.
- **Formation sur l'accessibilité pour les employés** : Dans le cadre de notre processus d'intégration des employés, nous proposons une formation à l'accessibilité pour aider les employés à répondre aux exigences d'accessibilité dans leur rôle. En 2024, le taux d'achèvement de la formation a atteint 88 % dans l'ensemble de la Banque.

Consultation

La Banque Laurentienne dispose de différents moyens pour recevoir les commentaires des membres de son équipe, de sa clientèle et du public. Les travaux d'élaboration de notre plan d'accessibilité pluriannuel ont commencé par une analyse des commentaires déjà reçus, afin d'obtenir un portrait clair de la situation et d'orienter nos efforts de consultation.

Dans le cadre des consultations avec les personnes en situation de handicap, nous avons procédé comme suit :

- nous avons invité tous les membres de l'équipe, y compris les personnes en situation de handicap, à répondre à un sondage sur l'accessibilité. Le sondage était disponible en ligne et en format accessible. Nous avons demandé aux membres de l'équipe de partager leurs expériences et observations sur les obstacles à l'accessibilité à la Banque Laurentienne; et
- nous avons organisé deux séances virtuelles de discussion en groupe portant sur les obstacles à l'accessibilité des membres de l'équipe et de notre clientèle. Nous avons invité tout le personnel, y compris les personnes en situation de handicap, à participer aux séances de discussion.

Progrès

- **Consultations sur l'accessibilité** : La Banque Laurentienne recueille des commentaires par le biais de sondages et de groupes de discussion, y compris des options d'accessibilité pour les employés et les clients. Ces consultations contribuent à l'élaboration de notre plan d'accessibilité pluriannuel et à la suppression des obstacles à l'accessibilité.