

# Rapport sur l'accessibilité 2024

## 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 aux personnes handicapées.

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 pourrons poser des gestes significatifs et durables pour améliorer l'inclusion des personnes handicapées.

Nous avons mis au point un plan exhaustif échelonné sur plusieurs années en vue d'éliminer les obstacles à l'inclusion des personnes handicapées. 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 créé un réseau de champions de l'accessibilité composé d'environ 20 personnes à travers l'organisation. Ces personnes ont reçu le mandat suivant :

- promouvoir une culture d'accessibilité dans tout ce que nous faisons;
- sensibiliser la Banque en entier à l'égard de l'accessibilité;
- favoriser le développement des capacités d'accessibilité de la Banque en cernant les pratiques exemplaires et en partageant les outils, les ressources et le matériel d'apprentissage; et
- assurer le respect des exigences de la Banque Laurentienne à l'égard de l'accessibilité, notamment celles de notre plan d'accessibilité pluriannuel.

Nous avons également offert une formation générale pour sensibiliser tous les membres de notre équipe à l'égard de l'accessibilité, en plus de lancer cette année un centre de ressources exhaustif sur le sujet.

## 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 handicapées.

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 Affaires juridiques, chef de l'inclusion et de l'équité et secrétaire corporative

**Par courriel :**

[accessibilite@banquelaurentienne.ca](mailto:accessibilite@banquelaurentienne.ca)

**Par la poste :**

Banque Laurentienne du Canada  
a/s Chef des Affaires juridiques, chef de l'inclusion et de l'équité et secrétaire corporative  
1360, boul. René-Lévesque O., bureau 630  
Montréal (Québec) H3G 0E5

**En personne :**

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

**Par téléphone :**

1 800 522-1846

ATS 1 866 262-2231

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

## Emploi

Au Canada, environ 2 800 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 handicapées 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 handicapées au sein de la Banque Laurentienne;
- le choix des personnes handicapées 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

- Nous avons mis au point des ressources pour aider les membres de notre personnel à parler de leur handicap au travail et pour aider les gestionnaires à offrir du soutien aux membres de leur équipe en situation de handicap.
- Nous avons offert une formation pour permettre aux spécialistes chargés de la formation et du développement d'élaborer du matériel accessible.

## Environnement bâti

La Banque Laurentienne dispose de neuf bureaux administratifs et commerciaux à travers le Canada et de 57 succursales et 130 guichets automatiques au Québec. Nous offrons également des services de guichets automatiques à notre clientèle par l'entremise du réseau THE EXCHANGEMD, qui comprend plus de 3 000 guichets automatiques d'autres institutions financières.

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.

Tous 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. 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 handicapées;
- 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**

- Au cours de la dernière année, nous avons installé 14 nouveaux guichets automatiques. Tous ces guichets sont dotés de prises pour casque d'écoute et d'une fonction de synthèse vocale pour les personnes ayant une déficience visuelle.

## 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

Nous avons pris les mesures suivantes pour intégrer l'accessibilité dans nos processus d'approvisionnement :

- mise à jour du Code de conduite des fournisseurs afin de souligner notre engagement à l'égard de l'accessibilité et les attentes à l'endroit de nos fournisseurs;
- mise à jour de notre modèle de contrats pour souligner les exigences à l'endroit de nos fournisseurs en matière d'accessibilité; et
- formation de notre équipe chargée de l'approvisionnement pour lui permettre d'aborder les questions d'accessibilité dans les processus de sélection et de gestion des fournisseurs.

## 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**

- Nous discutons continuellement avec les équipes TI pour accroître la sensibilisation à l'égard des critères d'accessibilité de nos systèmes informatiques et de nos sites Web.
- Nous élaborons un plan de migration pour rendre accessibles nos autres pages Web publiques.

## **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 handicapées dans notre environnement de travail. Le format accessible de nos communications et la visibilité des personnes handicapées 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 avons mis au point des ressources favorisant l'écriture inclusive, y compris de l'assistance pour les principes de langage clair.
- Nous avons mis au point des ressources favorisant la création de documents accessibles.
- Nous sensibilisons les membres de l'équipe à l'égard des fonctions d'accessibilité de la suite Microsoft Office.

## **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 handicapées 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 offrons une formation adaptée aux rôles des membres de l'équipe pour leur permettre d'appliquer les critères d'accessibilité dans le cadre de leur travail.

## 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 handicapées.

Dans la mesure du possible, des places de stationnement réservées aux personnes handicapées 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

- Notre plan d'accessibilité tient compte de l'obstacle que peut représenter le transport pour les personnes handicapées, par exemple dans les cas de location de nouveaux espaces ou de mise au point de services destinés 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 membres de notre équipe suivent une formation annuelle 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 membres de notre équipe suivent une formation annuelle 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 handicapées 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

- Nous avons créé un réseau de champions de l'accessibilité pour partager les connaissances et les pratiques exemplaires en matière d'accessibilité et collaborer en vue d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles.
- Nous avons créé un centre de ressources sur l'accessibilité.
- Nous offrons au personnel des occasions continues d'apprentissage sur les handicaps et l'accessibilité.

## 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 handicapées, nous avons procédé comme suit :

- nous avons invité tous les membres de l'équipe, y compris les personnes handicapées, 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 handicapées, à participer aux séances de discussion.

Nous cherchons à créer un partenariat pour faciliter nos efforts de consultation des personnes handicapées afin de mieux comprendre, prévenir et éliminer les obstacles à l'inclusion.