

Banque Laurentienne du Canada Rapport sur l'accessibilité – 2026

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 pourrons poser des gestes significatifs et durables pour améliorer l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Au cours de la dernière année, nous avons renforcé notre approche en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité (IDEA) grâce à la création de notre nouvelle stratégie IDEA, approuvée par la direction des Ressources humaines. Celle-ci établit une approche unifiée visant à favoriser le sentiment d'appartenance à l'échelle de la Banque Laurentienne et à accroître l'alignement organisationnel et l'impact. La **stratégie IDEA** reflète notre engagement à instaurer une culture où l'inclusion est intentionnelle et qui reconnaît et respecte la diversité de nos employés, de notre clientèle et des communautés que nous servons.

La communauté IDEA prend part à des discussions continues sur notre plan d'accessibilité. En fonction de cette rétroaction, le plan évolue constamment afin de mieux cerner, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité, et ainsi renforcer nos engagements IDEA.

Nous disposons d'un processus de rétroaction afin de recevoir les commentaires sur la façon de continuer à améliorer l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Les commentaires peuvent être transmis en personne, par téléphone, par la poste, par courriel ou par les médias sociaux, et peuvent être fournis de façon anonyme. Au cours de la dernière année, la Banque n'a reçu aucun commentaire officiel relativement à 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 :

Banque Laurentienne du Canada
1360, boul. René-Lévesque O.,
Montréal (Québec) H3G 0E9

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.

Emploi

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 :

- un 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;
- des avantages sociaux comprennent un volet axé sur la santé mentale et notre culture d'entreprise déstigmatise les problèmes de santé mentale; et
- une 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

- **Améliorations de l'apprentissage accessible** : Nous continuons à améliorer l'accessibilité en intégrant des fonctionnalités, telles que le sous-titrage, dans nos vidéos de formation. Notre équipe d'apprentissage et de développement s'investit activement dans l'élaboration de supports de formation inclusifs et s'efforce en permanence d'améliorer l'accessibilité sur toutes les plateformes d'apprentissage.
- **Représentation de la main-d'œuvre (personnes en situation de handicap)** : Les données recueillies par auto-identification volontaire et confidentielle (taux de participation de 99,1 %) indiquent que 3 % des employés s'identifient comme étant des personnes en situation de handicap.
- **Soutien à la santé mentale** : Accès à un Programme d'aide aux employés et à leur famille (PAEF) offrant des ressources illimitées et des services de conseils à court terme, ainsi qu'une couverture de jusqu'à 1 000 \$ pour les services psychologiques.
- **Sensibilisation et formation en santé mentale** : Des initiatives de sensibilisation à la santé mentale sont organisées chaque année en mai et en octobre, accompagnées de ressources éducatives fournies par LifeSpeak et de communications régulières axées sur la santé mentale, diffusées sur notre page interne Viva Engage. De plus, un bulletin d'information trimestriel bilingue sur la santé et le bien-être est publié afin de favoriser l'inclusion et le bien-être des employés.

Environnement bâti

Le 2 décembre 2025, la Banque Laurentienne a annoncé sa décision de se retirer des activités de services bancaires aux particuliers ainsi qu'aux petites et moyennes entreprises (PME). Des informations supplémentaires sont disponibles dans notre [communiqué de presse](#). Jusqu'à la fermeture, notre Banque Laurentienne possède huit

bureaux corporatifs et commerciaux à travers le Canada et 57 succursales et 104 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. L'accessibilité est une exigence fondamentale pour nous, que ce soit lors de la rénovation de nos locaux actuels ou lors de la recherche de nouveaux emplacements.

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

- **Consolidation des pratiques en matière d'accessibilité (ressources en mesures d'accommodement et procédures d'urgence) :** En 2025, les efforts se sont concentrés sur le renforcement et la consolidation des pratiques



existantes en matière d'accessibilité. L'accent a été mis sur l'optimisation de l'utilisation des ressources disponibles, le respect systématique des procédures établies et le renforcement du rôle des représentants et des membres des comités grâce à des formations sur l'accessibilité, leur permettant ainsi d'identifier les possibilités d'amélioration.

- **Accessibilité dans le développement des sites** : Au cours de la période de référence, la Banque a mené d'importants travaux liés à son implantation physique. Dans le cadre de notre procédure standard pour le développement de nouveaux sites et les améliorations majeures apportées aux installations, les questions d'accessibilité sont examinées afin d'identifier et de surveiller les obstacles potentiels. En 2025, cela a notamment concerné l'ouverture de **sept succursales** et la fermeture de **dix** autres, les implications en matière d'accessibilité ayant été prises en compte dans le cadre de cette activité.

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 continuons à améliorer 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.

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) 2.0 :



- 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** : Nous avons atteint la conformité aux WCAG 2.0 niveau AA sur l'ensemble de nos principales plateformes numériques. Tous les sites web non conformes ont été mis hors service ou migrés vers des plateformes existantes conformes aux WCAG.
- **Services bancaires numériques accessibles** : Au cours de la période de référence, l'organisation a continué à améliorer l'accessibilité de ses services bancaires numériques. Nos sites web et nos plateformes transactionnelles sont optimisés pour être utilisés avec des technologies d'assistance, notre système téléphonique intègre une fonctionnalité de transcription, et le processus d'identification pour les services bancaires en ligne est adapté aux clients aveugles ou ayant une déficience visuelle.
- **L'initiative pour l'accessibilité numérique** : Cette initiative a été mise en place afin d'adopter une approche progressive en matière de prestation de services informatiques, de qualité et d'exploitation. Un plan de projet a été élaboré pour développer un cadre de tests d'accessibilité, comprenant la création d'un référentiel centralisé des exigences et des cas de test, ainsi qu'une page Confluence dédiée à l'accessibilité qui offre :
 - Un point de référence unique
 - Un cadre centralisé pour les tests d'accessibilité
 - Une identification claire des principaux points de contact

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

La manière dont nous partageons l'information joue un rôle important dans la création d'un environnement de travail inclusif pour les personnes en situation de handicap. Cela implique notamment de veiller à ce que nos communications soient accessibles dans

leur format et à ce que les personnes en situation de handicap soient représentées de manière significative dans nos contenus.

- Bien que nous ne disposions pas d'une approche systématique pour rendre nos communications accessibles par défaut, nous fournissons, dans la mesure du possible et sur demande, des documents aux membres de l'équipe et aux clients dans des formats accessibles.
- Des consultations ont permis d'identifier des possibilités, à l'échelle de l'organisation, d'améliorer les compétences en matière de rédaction en langage clair et de création de documents accessibles.

Progrès

- Afin de réduire les obstacles à la communication, la Banque a continué à mettre l'accent sur l'utilisation d'un langage clair et simple dans toutes ses communications avec la clientèle, qu'il s'agisse de supports imprimés, numériques ou de contacts en personne, en s'appuyant sur des pratiques internes de gouvernance et de révision en matière de marketing.
- Bien qu'un cadre de communication « accessible par défaut » pleinement intégré ne fût pas encore en place en 2025, la Banque a renforcé la sensibilisation et les capacités grâce à la promotion continue de ressources internes, notamment des conseils sur la rédaction inclusive et le langage simple, la création de documents accessibles et l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité de Microsoft Office.
- La Banque a maintenu sa pratique consistant à fournir, sur demande, des communications et des documents dans des formats accessibles tant aux employés qu'aux clients, favorisant ainsi un accès équitable à l'information.
- Afin de renforcer encore la clarté et la cohérence, un modèle de communication interne standardisé a été lancé en août 2025, améliorant la lisibilité, la structure visuelle et la compréhension des messages dans l'ensemble des communications internes.

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 pour les numéros locaux.

- 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

- L'organisation a veillé à concevoir des services inclusifs en proposant des produits qui réduisent les obstacles financiers pour certains groupes de clients, notamment les bénéficiaires d'un REEI, et en mettant en place des canaux de service accessibles aux personnes en situation de handicap, notamment des sites web optimisés pour les technologies d'assistance, des services de transcription et des procédures d'identification adaptées pour les services bancaires en ligne.
- **Conception inclusive** : En 2025, un plan a été lancé afin d'intégrer des éléments d'accessibilité dans les nouveaux projets.

Les transports

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 nos bureaux et nos succursales, nous mettons à disposition, dans la mesure du possible, des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap. Bien que la disponibilité des transports en commun accessibles ne relève pas de notre contrôle, notre passage à un modèle de travail priorisant le télétravail a réduit, voire supprimé, la nécessité de se déplacer pour certains membres de notre équipe.

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 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 2025, le taux d'achèvement de la formation a atteint 97 % dans l'ensemble de la Banque.

Consultations

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** : Les processus actuels de retour d'information permettent d'utiliser plusieurs canaux de communication, tels que le courrier électronique, le téléphone ou le courrier postal.
- **Consultations WCAG** : Des consultations internes et externes ont été menées afin de répondre aux exigences relatives aux WCAG, notamment des examens des formulaires VPAT et des évaluations complètes de l'accessibilité.