



Plan d'accessibilité 2026-2029

1^{er} juin 2026

Table des matières

1-Déclaration d’accessibilité	3
2-Sommaire analytique.....	3
3-Message de la Présidente et Directrice Générale	3
4-Commentaires et soutien en matière d’accessibilité	4
5 – Plans et rapports d’accessibilité.....	4
6- Note de la Directrice des ressources humaines	5
7-Consultations	6
8-Plan d’accessibilité.....	7

1-Déclaration d'accessibilité

La Banque Haventree s'engage à favoriser un environnement inclusif, accessible et respectueux où tous les employés, les clients et les membres du public sont traités avec dignité et autonomie.

Nous reconnaissons et valorisons les diverses capacités des individus et nous nous engageons à identifier, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité conformément à la Charte canadienne des droits et libertés, à la Loi canadienne sur l'accessibilité et à toute autre législation applicable en matière d'accessibilité.

L'accessibilité est un processus continu chez la Banque Haventree. Grâce à des évaluations régulières, aux commentaires des parties prenantes et à une planification proactive, nous nous efforçons d'améliorer continuellement la façon dont nous concevons nos milieux de travail, dont nous fournissons nos services et dont nous communiquons avec les collectivités que nous desservons.

2-Sommaire analytique

En vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et du Règlement canadien sur l'accessibilité, les entités réglementées par le gouvernement fédéral doivent préparer et publier un plan d'accessibilité.

La Banque Haventree est une banque canadienne de l'annexe I comptant environ 290 employés et spécialisée dans les solutions hypothécaires alternatives et les dépôts GIC assurés. Nous offrons des services à des clients partout au Canada, aidant les Canadiens travailleurs à devenir propriétaires et à assurer leur sécurité financière.

Le présent plan d'accessibilité et les rapports de progrès décrivent la façon dont la Banque Haventree identifie, prévient et élimine les obstacles dans les domaines décrits à l'article 5 de la Loi.

3-Message de la Présidente et Directrice générale

Fern Glowinsky, Présidente et Directrice générale

Nous sommes convaincus que chacun a droit à un accès égal à notre milieu de travail, à nos produits, à nos services et à nos installations, peu importe ses capacités physiques, sensorielles, cognitives ou mentales. L'accessibilité n'est pas seulement une obligation légale, mais aussi un impératif moral et éthique qui renforce notre organisation et les collectivités que nous desservons.

Nous identifions et éliminons activement les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble de notre organisation en modifiant nos politiques, en améliorant nos technologies, en apportant des modifications physiques et en formant nos employés. Bien que nous soyons fiers des progrès que nous avons réalisés, nous savons qu'il reste encore beaucoup de travail à faire.

J'encourage nos employés, nos clients et nos partenaires à se joindre à nous pour adopter l'accessibilité comme un engagement commun. Ensemble, nous pouvons continuer à bâtir un milieu de travail et une expérience bancaire inclusifs, fondés sur le respect, l'équité et l'égalité des chances pour tous.

4-Commentaires et soutien en matière d'accessibilité

La rétroaction est essentielle pour améliorer l'accessibilité à la Banque Haventree. Cela nous aide à mieux comprendre les besoins et les réalités vécues des personnes handicapées et à identifier des occasions significatives d'amélioration.

Le chef principal des ressources humaines est responsable de la réception des commentaires sur l'accessibilité au nom de la Banque.

Comment nous contacter:

- Courriel : accessibility@haventreebank.com
- Courrier :
Rétroaction sur l'accessibilité
Banque Haventree
P.O. Box 1160 STN TD
Toronto (Ontario) M5K 1P2
- Sans frais : 1-855-272-0051

Les clients et les employés peuvent :

- Téléphone, courriel ou courrier au chef principal des ressources humaines ; et/ou
- Demander le format de communication le plus efficace et raisonnable pour répondre à leurs besoins d'accessibilité.

Toute rétroaction est accusée de réception et examinée. Dans la mesure du possible, nous prenons des mesures pour améliorer nos politiques, nos pratiques et nos procédures, tout en respectant la vie privée des individus. Les plaintes sont traitées rapidement et les réponses sont fournies dans des formats accessibles.

5 – Plans et rapports d'accessibilité

Notre Plan d'accessibilité décrit les mesures que la Banque Haventree a mises en œuvre et continuera de mettre en œuvre pour éliminer les obstacles en matière d'emploi, de service à la clientèle, d'information et de communication, de technologie et d'environnement bâti.

Rapports d'avancement :

Année	Rapport
2026	Plan d'accessibilité de la Banque Haventree (PDF)
2026	Rapport d'étape sur l'accessibilité de la Banque Haventree (PDF)
2025	Rapport d'étape sur l'accessibilité de la Banque Haventree (PDF)
2024	Rapport d'avancement en matière d'accessibilité de la Banque Haventree (PDF)

Une copie de notre Plan d'accessibilité ou de nos rapports de progrès peut être demandée dans un autre format en utilisant les coordonnées susmentionnées

6- Note de la directrice des ressources humaines

Paula Fernandes, CHRL

Au cours des trois dernières années, la sensibilisation à l'accessibilité à la Banque Haventree s'est accrue en profondeur et en étendue, couvrant la formation et la sensibilisation, la conception numérique, la prestation de services, les pratiques d'emploi et la gouvernance.

Parmi les étapes clés, on retrouve les suivantes :

- Intégration de l'accessibilité dans les normes de conception de l'entreprise, y compris les plateformes bancaires numériques et les sites Web, dans les processus de conception, de développement et d'assurance qualité.
- Mise en place d'un comité actif sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDÉA) afin de renforcer une culture de respect et d'inclusion.
- Examen des pratiques d'emploi tout au long du cycle de vie des employés, du recrutement au développement de carrière, y compris l'utilisation d'un langage inclusif et un meilleur suivi des accommodements.
- Nous avons déployé un système d'information des ressources humaines et un système de gestion de l'apprentissage conformes et accessibles afin de soutenir une expérience inclusive pour les candidats et les employés.
- Offert une formation sur le service à la clientèle axée sur des pratiques inclusives, avec d'autres améliorations prévues et lancé une formation annuelle sur l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise.
- Intègre une question d'accessibilité pour les fournisseurs à notre processus de gestion des fournisseurs.
- Établissement de partenariats pour soutenir l'accès à la langue, y compris les services d'interprétation et de traduction.
- Nous avons mis en œuvre un outil de soutien RH doté d'IA pour améliorer l'accès à l'information, réduire la charge cognitive et répondre aux divers besoins en matière de communication.
- Nous avons effectué un audit interne de conformité en 2024 pour renforcer la responsabilisation et la surveillance.

Bien que des progrès significatifs aient été réalisés, comme en témoignent les résultats de notre enquête anonyme auprès des employés, nos efforts se poursuivent.

Faits saillants de l'enquête de 2025 (année après année) :

1. Équité, sécurité et inclusion
 - « *C'est un endroit physiquement sûr pour travailler* » – 97 % (+2 par rapport à l'année précédente)
 - « *Les gens sont traités équitablement, quel que soit leur âge, leur sexe, leur race ou leur orientation sexuelle* » – 94 % (en baisse de 1 point par rapport à l'année dernière)
2. Culture de bienveillance et communauté
 - « *Les gens se soucient les uns des autres ici* » – 87 % (+9 par rapport à l'année dernière)

Ces résultats témoignent d'une dynamique positive, notamment en ce qui concerne le renforcement de notre culture axée sur le bien-être et de notre esprit de communauté. De même, ils renforcent l'importance d'un engagement constant envers l'équité, l'inclusion et la sécurité psychologique.

Vision pour l'avenir

Notre parcours continue. Au-delà de 2026, nous nous engageons à approfondir la consultation, à renforcer l'écoute tant à l'interne qu'à l'externe et à maintenir l'élan vers l'intégration de l'accessibilité, de l'inclusion et du sentiment d'appartenance au cœur de notre organisation.

7-Consultations

La Banque Haventree reconnaît que la consultation est essentielle pour identifier les obstacles et améliorer les résultats en matière d'accessibilité.

À ce jour, nous avons :

- Réalisation de sondages auprès des employés et des clients
- Introduit des canaux de rétroaction anonymes
- Nous avons fait appel à un partenaire externe, CNIB, pour évaluer nos environnements physiques
- Nous avons fait appel à un partenaire externe pour sous-traiter des services spécialisés en assurance qualité de l'accessibilité afin de soutenir le développement de nos actifs numériques

À l'avenir, nous nous engageons à renforcer la consultation par le biais de sondages formels, de groupes de discussion et d'une collaboration proactive avec les personnes handicapées. Même en l'absence de plaintes formelles, nous reconnaissons que des obstacles peuvent exister et nécessitent une attention continue.

8-Plan d'accessibilité

Plan d'action pluriannuel en matière d'accessibilité (2026–2029)

Domaines Prioritaires ACA	Engagements
Emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Accroître la sensibilisation à l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation, y compris la formation des agents de service • Simplifier les processus de demande de REER pour favoriser une prestation de services plus inclusive • Mener un groupe de discussion axé sur les femmes concernant la diversité en milieu de travail • Continuer les sondages auprès des employés afin de déterminer les obstacles et les domaines à améliorer • Examiner les écarts en matière d'équité dans les promotions, notamment l'accès au mentorat et aux plans de développement individuels (PDI) • Établir des partenariats de recrutement et des relations de référence de talents pour améliorer l'accès aux candidats et aux candidates en situation de handicap
Environnement bâti	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les caractéristiques d'accessibilité du nouveau bureau de Calgary sont entièrement documentées et communiquées, y compris l'accessibilité des espaces communs (cuisine, signalisation, éviers, micro-ondes) • Explorer les appareils d'apprentissage assisté pour soutenir des réunions accessibles à l'échelle de l'entreprise • Mettre en œuvre des systèmes d'alarme incendie visuels conformément aux exigences de protection contre l'incendie et du Code du bâtiment • Examen continu des normes d'accessibilité physique pour les futurs changements aux milieux de travail
Technologies de l'information et des communications (TIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Introduire une liste de contrôle d'accessibilité pour soutenir les documents numériques inclusifs • Lancement de nos nouveaux systèmes d'exploitation modernisés qui améliorent la facilité d'utilisation tant pour les employés que pour les clients, avec une prise en compte de l'accessibilité dès le départ et une validation par un contrôle qualité formel de l'accessibilité. • Explorez les procédures du service de relais, comme le TTY et le relais IP, pour le service à la clientèle

	<ul style="list-style-type: none"> • Introduire des tests utilisateurs avec des personnes handicapées dans le cadre des processus d'AQ • Évaluer les technologies émergentes pour améliorer davantage l'accessibilité numérique, par exemple les outils d'IA qui peuvent faciliter l'accès à l'information et supprimer les obstacles.
Communication (non-TIC)	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer des vérifications d'accessibilité des communications internes et remédier aux lacunes identifiées • Publier une liste de contrôle d'accessibilité à l'échelle de l'organisation • Continuez la formation annuelle sur l'accessibilité • Examiner tous les documents imprimés et le matériel de marketing pour s'assurer qu'ils sont disponibles dans des formats accessibles • Amélioration continue des pratiques de communication accessibles
Approvisionnement de biens, de services et d'installations	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquez les exigences d'accessibilité de manière uniforme en vertu de la politique d'approvisionnement adoptée en 2025 • Affiner les processus d'évaluation des fournisseurs afin de renforcer l'accessibilité et l'efficacité opérationnelle • Surveiller la conformité des fournisseurs aux normes d'accessibilité
Conception et prestation de programmes et de services	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer d'intégrer des pratiques de conception inclusive dans les nouveaux produits et services financiers • Améliorer la formation des employés en contact avec la clientèle sur la prestation inclusive de services • Effectuer des tests d'utilisabilité avec des personnes handicapées pour identifier et éliminer les obstacles • Intégrer les données des tests aux améliorations de la conception des services
Transport	En cours – Nos bureaux de Toronto et de Calgary sont situés dans des secteurs qui favorisent des options de transport accessibles, notamment la proximité des transports en commun.