



RAPPORT SUR LES PROGRÈS EN MATIÈRE D'ACCESSIBILITÉ

1^{ER} JUIN 2024



[BanqueHaventree.com](https://www.BanqueHaventree.com)

C.P. 1160, succursale TD
Toronto (Ontario) M5K 1P2

Table des matières

Aperçu	3
Généralités	3
Consultations	4
Rétroaction	4
1. Emploi	5
2. Communications en dehors des technologies de l'information et des communications (TIC)	6
3. Approvisionnement en biens, en services et en installations	7
4. Technologies de l'information et des communications	7
5. Environnement bâti	8
6. Conception et prestation des programmes et des services	9
7. Transport	9



APERÇU

La Banque Haventree (la « Banque ») demeure fermement engagée dans la promotion de l'inclusion et de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Dans le cadre de notre engagement continu à créer un milieu de travail et une société qui valorisent la diversité et assurent l'égalité des chances pour tous, nous nous efforçons continuellement de mettre en œuvre des mises à jour et des améliorations conformément aux principes énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*. Le résumé qui suit met en lumière les récentes initiatives et améliorations qui soulignent notre engagement constant à favoriser un environnement équitable et inclusif dans lequel chacun peut s'épanouir et apporter une contribution significative, quelles que soient ses capacités. Ces efforts reflètent non seulement l'une des valeurs de notre entreprise, à savoir l'empathie, mais ils se traduisent également par des mesures concrètes visant à bâtir un avenir plus accessible et exempt d'obstacles pour tout le monde au Canada.

GÉNÉRALITÉS

La LCA et le *Règlement canadien sur l'accessibilité* exigent que les entités sous réglementation fédérale préparent et publient un plan d'accessibilité.

Comptant environ 200 employés et employées, la Banque est une banque privée canadienne de l'annexe 1 qui se spécialise dans les programmes de prêts hypothécaires alternatifs et les dépôts de certificats de placement garanti (CPG) assurés.

Le(La) chef des ressources humaines est chargé(e) de recevoir les commentaires au nom de la Banque. Ces commentaires, ainsi que les demandes pour recevoir un exemplaire du rapport sur l'accessibilité de la Banque, peuvent être transmis par courriel, courrier ou téléphone :

Adresse Courriel : accessibilite@banquehaventree.com

Adresse : Commentaires sur l'accessibilité
Banque Haventree
C.P. 1160, succ. TD
Toronto (Ontario) M5K 1P2

Numéro sans frais : 1.855.272.0051

CONSULTATIONS

La Banque s'engage à prendre des mesures pour lancer des consultations formelles en réalisant des enquêtes et en organisant des groupes de discussion. Bien que la Banque n'ait reçu aucune plainte concernant le traitement de situations impliquant des personnes handicapées, nous reconnaissons l'existence possible d'obstacles qui nécessitent notre attention et notre engagement à les éliminer. De plus, la Banque continuera à mener de façon proactive des évaluations de l'accessibilité, à rechercher les meilleures pratiques et à former ses employés(es) sur les enjeux de l'accessibilité. Dans le cadre d'efforts informels, la Banque a encouragé les employés(es) handicapés(es) à se manifester et à partager leurs expériences et leurs recommandations afin d'améliorer leur expérience globale à la Banque.

Veuillez consulter chaque titre de section pour obtenir de plus amples informations sur les consultations.

RÉTROACTION

Il est essentiel de recevoir des commentaires pour créer un environnement inclusif et équitable pour tous et toutes. Cette rétroaction nous permet de cerner les possibilités de répondre aux besoins des personnes handicapées et d'apporter les améliorations nécessaires pour améliorer leur expérience. Elle peut aussi nous permettre de mieux comprendre les divers besoins et points de vue de notre clientèle et de notre personnel, ce qui peut en fin de compte se traduire par un meilleur service et une meilleure expérience pour tous et toutes. Par conséquent, nous cherchons activement à obtenir un retour d'information sur l'accessibilité, que nous abordons avec un esprit ouvert, une volonté d'apprendre et un engagement à agir.

Tous les commentaires seront examinés, et nous prendrons les mesures appropriées pour améliorer les politiques, les pratiques et les procédures de la Banque dans le respect de la vie privée. D'autres formats de cette politique sont disponibles sur demande.

Les plaintes seront traitées rapidement et efficacement, et la rétroaction et les réponses seront fournies dans un format accessible au plaignant ou à la plaignante. Le processus de rétroaction comprend une évaluation de la façon dont les personnes handicapées sont prises en charge, y compris les mesures à prendre par la Banque lorsqu'elle reçoit une plainte.

RÉTROACTION ANONYME

En ce qui concerne la collecte de rétroactions anonymes, les mesures suivantes ont été mises en place jusqu'à présent :

- Utilisation de plateformes d'enquête accessibles qui permettent de recueillir des réponses de façon anonyme sans exiger de renseignements permettant d'identifier une personne.
- Des boîtes de communication verrouillées ont été placées dans les bureaux pour permettre aux employés(es) de faire part de leurs commentaires de façon anonyme.

1. EMPLOI

INITIATIVES

- 1.1 À la fin de l'année 2023, un comité sur l'accessibilité dirigé par les employés(es) a été mis sur pied. Sa réunion inaugurale a eu lieu en janvier 2024. Ce comité est composé d'employés et d'employées bénévoles;
- 1.2 Un nouveau système de gestion de l'apprentissage, doté de fonctions d'accessibilité, a été mis en œuvre en janvier 2024. Ce système rend l'apprentissage en ligne accessible à l'échelle de l'organisation;
- 1.3 Un webinaire obligatoire sur l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, intitulé « LAPHO : comment donner un coup de main » a été lancé en mars 2024. Ce webinaire fait maintenant partie du processus d'intégration de chaque nouveau membre du personnel;
- 1.4 Des modules de formation internes et des affiches sont en cours d'élaboration. Ces ressources sont conçues pour sensibiliser davantage les employés(es) de première ligne en mettant l'accent sur l'accessibilité;
- 1.5 En tant qu'utilisateurs et utilisatrices de Microsoft, nos employés(es) bénéficient de divers outils d'accessibilité intégrés qui sont propres aux systèmes. Nous continuerons de sensibiliser nos employés(es) à ces fonctionnalités;
- 1.6 Nos offres d'emploi comprennent un énoncé inclusif et offrent une assistance en matière d'accessibilité aux personnes qui en font la demande;
- 1.7 Les offres d'emploi sont rédigées dans un format concis qui tient compte des enjeux en matière de diversité et d'inclusion.

2. COMMUNICATIONS EN DEHORS DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS (TIC)

INITIATIVES

2.1 En avril 2024, la Banque a mené un sondage sur l'accessibilité auprès de ses courtiers(ières) en prêts hypothécaires, de ses emprunteurs(euses) et de ses clients(es) déposants(es). Le taux de participation a été de 74 %. Le comité sur l'accessibilité en milieu de travail a joué un rôle essentiel dans la conception du questionnaire du sondage.

Ce sondage comprenait des questions sur l'accessibilité de nos sites Web, la clarté de nos communications et les expériences antérieures en matière de rétroaction sur l'accessibilité. Il était également demandé à chaque répondant(e) s'il(elle) s'identifiait comme une personne handicapée.

De plus, les répondants(es) avaient la possibilité de fournir leur nom et leurs coordonnées s'ils(elles) souhaitent poursuivre une discussion avec nous sur la façon dont la Banque pourrait mieux répondre à leurs besoins en matière d'accessibilité, avec des options telles que le téléphone, le courrier électronique, les services de relais ATS et les services de relais IP.

Les réponses relatives à l'accessibilité de nos sites Web se répartissent comme suit :

- Possibilité d'amélioration – 18 %
- Accessible – 82 %

Les réponses relatives à l'accessibilité et à l'intelligibilité nos ressources numériques (relevés, avis) se répartissent comme suit :

- Possibilité d'amélioration – 16 %
- Accessible – 80 %
- Sans objet – 4 %

Les réponses et les commentaires que nous avons reçus éclaireront nos plans d'accessibilité à venir. De plus, nous consulterons des clients(es) volontaires et chercherons comment améliorer l'accessibilité à la Banque.

2.2 La Banque a mené un sondage auprès de ses employés(es) à l'échelle de l'entreprise et a recueilli les commentaires de 73 répondants et répondantes. Les résultats du sondage ont révélé certains points

à améliorer et la nécessité de mettre en œuvre des interventions stratégiques pour améliorer l'inclusivité et l'accessibilité au sein de l'organisation. Parmi les principaux enseignements, nous avons constaté que 33 répondants(es) ne connaissaient pas la politique actuelle de la Banque en matière d'accessibilité, ce qui démontre qu'il est absolument nécessaire de mettre en place des initiatives pour améliorer la sensibilisation et la formation. En réponse, la Banque a lancé des projets visant à élaborer et à mettre en œuvre des programmes complets de sensibilisation afin de s'assurer que tous(tes) les employés(es) sont bien informés(es) au sujet de l'accessibilité. De plus, une partie importante des répondants(es), à savoir 52 personnes, ont indiqué ne pas avoir reçu de formation adéquate sur la façon de fournir des mesures d'adaptation et des services aux clients(es), ce qui a fait ressortir la nécessité de proposer d'autres initiatives de formation. Afin de combler cette lacune, la Banque a organisé des séances de formation, y compris un webinaire à l'échelle de l'entreprise lancé en mars 2024, et elle utilise des plans de formation continue tout au long de l'année.

3. APPROVISIONNEMENT EN BIENS, EN SERVICES ET EN INSTALLATIONS

INITIATIVES

La Banque s'engage à faire de l'accessibilité un critère obligatoire lors de l'évaluation des produits, services ou installations de fournisseurs tiers. Dans le cadre de cet engagement, la Banque a intégré une procédure à son processus d'évaluation des risques des tiers. Cette évaluation consiste à vérifier si les fournisseurs se conforment aux exigences d'accessibilité décrites dans la LCA.

4. TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

INITIATIVES

Une vérification par une tierce partie a été menée sur nos outils numériques en tenant compte de l'accessibilité :

- Dans l'ensemble, le site Web présente une conformité satisfaisante en matière d'accessibilité, en respectant les règles pour l'accessibilité des contenus Web (« WCAG »);
- Notre Portail courtier a été évalué par une tierce partie et des mesures correctives sont en cours. Au moment de la présentation du présent rapport, 71 % des problèmes relevés ont été réglés; et

- La même tierce partie évaluera également notre Portail client. Au moment de la présentation du présent rapport, la tierce partie est en train d'évaluer le Portail client afin de donner à la Banque une estimation du nombre de problèmes à résoudre.

ACCESSIBILITÉ DES DOCUMENTS

- La Banque a recueilli tous nos documents PDF destinés aux clients(es). Ces documents sont maintenant stockés à un emplacement facile d'accès au cas où nous aurions besoin de les rendre accessibles dans des formats différents.
- Ces documents seront disponibles sur demande. La Banque a un prestataire capable de fournir une version en braille des documents sous 45 jours, au besoin.

5. ENVIRONNEMENT BÂTI

INITIATIVES

- 5.1 Les bureaux de la Banque sont facilement accessibles par de multiples moyens de transport en commun accessibles. Nous nous efforçons de permettre aux employés(es) et visiteurs(euses) de se rendre dans nos bureaux confortablement et facilement. Les horaires des transports en commun et les caractéristiques d'accessibilité sont disponibles en ligne.
- 5.2 Des consultations ont été menées pour s'assurer que nos immeubles sont exempts d'obstacles. En ce qui concerne les obstacles limitant la vue et la vision, la Banque a consulté l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) et PCL Graphics Ltd. (PCL).
- 5.3 Un premier appel téléphonique a eu lieu avec l'INCA pour discuter de ses services d'évaluation de l'environnement bâti sur place, afin de cerner les obstacles limitant la vue et la vision. L'évaluation et le rapport correspondant devraient être communiqués d'ici la fin du mois de juin. Les commentaires reçus à la suite de l'évaluation seront examinés en profondeur afin d'identifier, d'éliminer et de prévenir les obstacles, et les recommandations pour la mise en œuvre seront prises en considération.
- 5.4 De plus, la Banque et PCL ont échangé des courriels au sujet des services de signalisation en braille dans les bureaux, avec des exemples fournis. En particulier, il n'est pas immédiatement nécessaire d'installer des panneaux en braille dans les bureaux, et nous ferons appel aux services de PCL au besoin. L'échéance pour la mise en œuvre des recommandations est la fin de l'année 2024.
- 5.5 Pour ce qui est des obstacles à la mobilité, nous communiquerons avec la Spinal Cord Society (SCS) pour discuter d'une évaluation sur site de l'environnement bâti afin de comprendre les obstacles à la mobilité et à l'accessibilité des lieux. Les commentaires reçus



BanqueHaventree.com

C.P. 1160, succursale TD
Toronto (Ontario) M5K 1P2

dans le cadre de cette évaluation seront examinés aux fins de l'identification, de l'élimination et de la prévention des obstacles. Les recommandations subséquentes seront prises en considération aux fins de la mise en œuvre. L'échéance pour la mise en œuvre de ces recommandations est la fin de l'année 2024.

- 5.6 En ce qui concerne les barrières liées à l'audition, la Banque a communiqué avec l'équipe de gestion immobilière de l'immeuble pour s'enquérir de toute mise à niveau du système d'évacuation de l'immeuble (par exemple l'installation de lumières stroboscopiques clignotantes lors d'une évacuation). Le calendrier de mise en œuvre de ces mises à niveau sera déterminé par l'équipe de gestion immobilière.
- 5.7 Enfin, pour ce qui est des obstacles liés à la dextérité, les détails de la consultation sont encore à déterminer.

6. CONCEPTION ET PRESTATION DES PROGRAMMES ET DES SERVICES

Un comité directeur de l'accessibilité (« CDA ») a été établi, et une charte d'accessibilité a été documentée et approuvée. Les principaux gestionnaires de l'organisation participent aux réunions mensuelles du CDA. Ces gestionnaires connaissent bien les normes et les lignes directrices en matière d'accessibilité.

À l'avenir, tout nouveau produit sera lancé selon une approche axée sur l'utilisateur(ric) qui tiendra compte des contraintes d'accessibilité, ce qui permettra de s'assurer que les programmes et les services répondent aux besoins de tous les utilisateurs(rices).

La Banque continuera à collaborer avec les organisations de personnes handicapées en matière d'accessibilité afin d'éclairer et d'améliorer son projet.

7. TRANSPORT

Bien que le transport soit un aspect clé de l'accessibilité, comme le souligne la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, la Banque n'offre pas de services de transport. Cet aspect n'est donc pas abordé dans le présent rapport.

