



# Rapport d'étape annuel

Plan d'accessibilité 2023-2025 de la Banque du Canada



## Table des matières

Renseignements généraux .....	3
Vue d'ensemble.....	3
Nous joindre.....	4
Exemplaires ou supports de substitution et rétroaction.....	4
Rapports sur le déroulement du plan.....	5
Domaines décrits dans la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i> .....	5
Emploi.....	5
Environnement bâti .....	7
Technologies de l'information et des communications.....	9
Communications (autres que les technologies de l'information et des communications) .....	11
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	13
Conception et prestation de programmes et de services.....	14
Transport.....	15
Consultations .....	16
Processus de consultation.....	16
Résultats du sondage.....	16
Progrès accomplis au regard de la plupart des obstacles.....	16
Obstacles qui subsistent encore à la Banque.....	17
Interactions significatives avec les employés .....	18
Engagement à l'égard de l'amélioration continue .....	18
Rétroaction .....	18
Annexe A : Questions du sondage .....	20
Annexe B : Glossaire.....	23



# Renseignements généraux

## Vue d'ensemble

À la Banque du Canada, notre engagement en faveur de l'accessibilité est ancré dans nos valeurs, qui nous incitent à inclure tout le monde, à anticiper l'avenir et à inspirer confiance. Les éléments suivants motivent et viennent renforcer nos efforts pour assurer l'accessibilité :

- les priorités de la Banque, notamment les travaux en cours pour favoriser l'équité, la diversité et l'inclusion;
- la législation, comme la *Loi canadienne sur les droits de la personne*, la *Charte canadienne des droits et libertés*, le *Code canadien du travail*, la *Loi canadienne sur l'accessibilité* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
- la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations Unies.

Nous savons que l'accessibilité est un processus continu et un élément central dans une organisation inclusive. Le plan d'accessibilité élaboré en décembre 2022 s'appuie sur notre esprit d'inclusion et nos pratiques en la matière. Le présent rapport fait état des progrès accomplis jusqu'à maintenant.

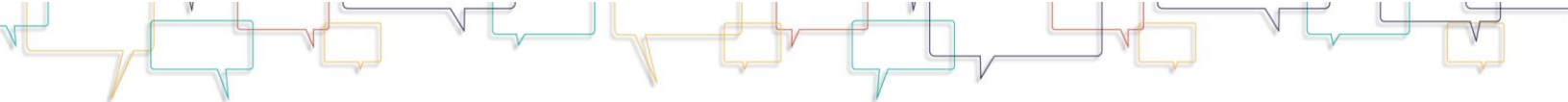
Le plan englobe non seulement la Banque du Canada et le Musée de la Banque du Canada, mais aussi le programme des Obligations d'épargne du Canada, que la Banque administre au nom du gouvernement du Canada.

Pour respecter les engagements pris dans le plan, nous avons mis sur pied un groupe de travail composé de partenaires internes, y compris des équipes qui s'attachent à améliorer l'accessibilité à l'échelle de la Banque, ainsi que des représentants d'Épauler, le groupe de ressources pour les employés handicapés de la Banque et leurs alliés. En collaboration avec l'équipe des RH chargée de l'équité, de la diversité et de l'inclusion, le groupe de travail sur l'accessibilité assure la visibilité du plan d'accessibilité et soutient l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des mesures clés. À la fin de 2023, ce groupe comptait 25 membres, qui se sont rencontrés à cinq reprises durant l'année.

La Banque a fait progresser de nombreuses mesures dans six domaines ciblés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, en plus de jeter les bases d'initiatives à court ou à plus long terme.

Voici les faits saillants de cette première année de mise en œuvre :

- Cinq mesures menées à terme;
- Treize mesures amorcées;
- Sept communications à propos de l'accessibilité à l'échelle de la Banque;

- 
- Cinq événements pour l'ensemble des employés afin de faire connaître les éléments que voici et d'en favoriser la compréhension :
    - l'accessibilité
    - les engagements pris par la Banque dans le plan d'accessibilité
    - les pratiques qui favorisent l'inclusion des personnes en situation de handicap

## Nous joindre

### *Exemplaires ou supports de substitution et rétroaction*

Notre engagement en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité comprend un processus de rétroaction permettant aux employés et au public de nous faire part de leurs idées et commentaires. Pour nous donner votre avis sur l'accessibilité, veuillez communiquer avec nous par l'un des moyens ci-dessous. Si vous avez besoin d'assistance pour le faire, dites-le-nous et nous ferons de notre mieux pour vous aider. Si vous nous fournissez vos coordonnées, nous nous engageons à vous répondre à vos commentaires promptement dans le même format que vous nous les avez fait parvenir. Vous pouvez aussi choisir de donner votre avis de manière anonyme.

Pour obtenir le plan d'accessibilité, le rapport d'étape ou la description du processus de rétroaction sur un support de substitution, veuillez utiliser les coordonnées ci-dessous.

Personne-ressource : spécialiste principal en accessibilité, équité, diversité et inclusion

Adresse postale : 234, rue Wellington, Ottawa (Ontario) K1A 0G9

Courriel : [accessibility-accessibilite@bank-banque-canada.ca](mailto:accessibility-accessibilite@bank-banque-canada.ca)

Page Web : <https://www.bankofcanada.ca/accessibilite/>

Numéro sans frais en Amérique du Nord : [1 800 303-1282](tel:18003031282)

Extérieur de l'Amérique du Nord : + [1 613 782-8111](tel:16137828111)

ATS : [1 888 418-1461](tel:18884181461)

La Banque est aussi active dans les médias sociaux. Vous nous trouverez ici :

Anglais : [Twitter](#), [LinkedIn](#), [Facebook](#), [Instagram](#), [YouTube \(EN/FR\)](#)

Français : [Twitter](#), [Facebook](#), [Instagram](#)

Le plan d'accessibilité de la Banque couvre aussi le programme des Obligations d'épargne du Canada et le Musée de la Banque du Canada, dont voici les sites Web :

- Programme des Obligations d'épargne du Canada – [Bureau des biens non réclamés de la Banque du Canada](#)
- [Musée de la Banque du Canada](#)



## Rapports sur le déroulement du plan

Comme l'exige la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le présent rapport annuel montre les progrès réalisés par rapport à nos engagements.

## Domaines décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La loi et le [plan d'accessibilité](#) de la Banque prévoient plusieurs domaines prioritaires assortis de mesures à prendre. Vous trouverez ci-dessous les obstacles et les mesures que nous avons ciblés dans chacun de ces domaines ainsi que les progrès accomplis.

### Emploi

#### **Obstacle 1**

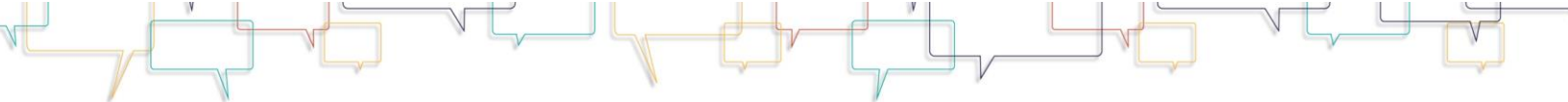
À la Banque, le nombre de candidats et d'employés handicapés est actuellement inférieur à la disponibilité sur le marché du travail.

#### Mesures à prendre

- Améliorer la section Carrières de notre site Web pour accroître la visibilité des emplois offerts à la Banque auprès des personnes handicapées et faire connaître notre engagement à les inclure dans notre effectif.
- Sensibiliser les gestionnaires recruteurs à l'accessibilité et sur les moyens qu'ils peuvent prendre pour garantir un processus d'adaptation, de sélection et d'embauche sans obstacle.
- Comparer nos pratiques actuelles de recrutement, de sélection et d'accueil aux pratiques exemplaires adoptées ailleurs.

#### **Progrès accomplis**

En 2023, la Banque a augmenté son pourcentage d'employés handicapés recrutés à l'externe, qui s'établit actuellement à 6,4 %, contre 5,6 % en 2022. On observe également une augmentation du pourcentage de candidats externes handicapés qui se sont rendus au stade de la présélection (4,3 % en 2023 comparativement à 3,8 % en 2022). Grâce à ces taux à la hausse, la Banque est en passe de surmonter l'obstacle 1.



Dans le but d'attirer des personnes issues de la diversité en 2024, nous améliorerons la section Carrières du site Web externe de la Banque pour accroître la visibilité du milieu de travail inclusif de notre institution.

En 2023, les équipes des RH ont réfléchi aux façons de sensibiliser les gestionnaires recruteurs à l'accessibilité. L'approche proposée comprend un examen des ressources actuellement à la disposition des gestionnaires recruteurs et la création de nouvelles ressources ou activités, au besoin. À l'automne 2023, les RH ont fait une mise à jour sur l'équité, la diversité et l'inclusion à l'ensemble des équipes de direction des départements, notamment des conseils sur l'accessibilité à l'intention des leaders et sur les mesures que ces derniers peuvent prendre pour garantir un processus d'embauche, de sélection et d'adaptation exempt de tout obstacle pour les personnes handicapées.

À la fin de 2023, nous avons amorcé l'analyse comparative des pratiques actuelles de recrutement, de sélection et d'accueil de la Banque avec la version préliminaire des normes de Normes d'accessibilité Canada. Ce travail se poursuivra en 2024. L'équipe du recrutement des RH a été mobilisée en amont pour passer en revue la version provisoire des normes d'emploi publiée par Normes d'accessibilité Canada afin d'évaluer nos pratiques. En 2024, d'autres équipes des RH mettront la main à la pâte, comme celle chargée de la gestion de l'invalidité et l'équipe Perfectionnement professionnel et en leadership.

## **Obstacle 2**

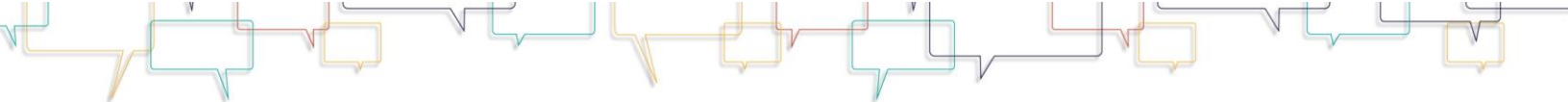
Les employés handicapés ont un sentiment d'inclusion moins fort que la moyenne des employés, selon les sondages effectués par la Banque.

Mesures à prendre

- Réviser les politiques des Ressources humaines en gardant l'inclusion et l'accessibilité à l'esprit.
- Lancer un module d'apprentissage en ligne sur l'accessibilité pour favoriser les comportements inclusifs.
- Passer en revue et centraliser les ressources existantes en matière d'accessibilité et d'adaptation destinées aux employés, et en créer de nouvelles selon les besoins.
- Continuer à soutenir notre groupe de ressources pour les employés handicapés et leurs alliés, afin d'offrir des programmes visant à réduire la stigmatisation et à améliorer l'inclusion.

## **Progrès accomplis**

La Banque a mandaté un consultant externe pour effectuer l'examen des politiques de RH du point de vue de l'inclusion et de l'accessibilité. Ce travail devrait être terminé en 2024.



Un module en ligne sur l'accessibilité a été lancé à l'échelle de la Banque à la fin de 2023, accompagné d'un guide visant à renforcer les objectifs d'apprentissage suivants :

- comprendre les principaux concepts liés aux handicaps, à l'accessibilité et aux mesures d'adaptation;
- reconnaître l'importance du langage inclusif;
- mieux comprendre l'incidence d'un handicap sur la vie des gens;
- reconnaître les différentes façons courantes de concevoir les handicaps et l'évolution de ces façons de penser;
- apprendre à être plus inclusif avec les personnes handicapées.

En 2023, Épauler, le groupe de ressources pour les employés handicapés et leurs alliés, a poursuivi ses initiatives et ses programmes en collaboration avec les RH. De plus, ce groupe a aussi travaillé de concert avec l'équipe chargée de l'équité, de la diversité et de l'inclusion à l'organisation d'une activité visant à souligner la Journée internationale des personnes handicapées en décembre 2023.

Les RH ont créé un site SharePoint qui centralise les ressources sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation. En 2024, les RH élaboreront aussi de nouvelles ressources sur la base des suggestions faites par les employés en situation de handicap au cours des consultations.

## Environnement bâti

### **Obstacle 3**

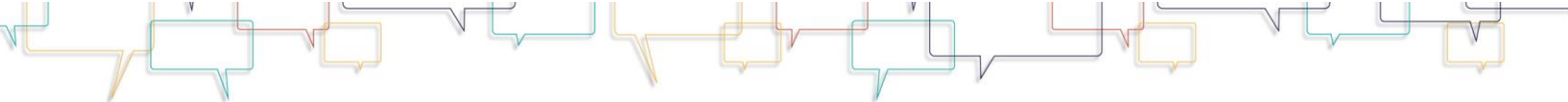
Malgré les rénovations récentes, certains espaces limitent encore la mobilité des employés et des visiteurs handicapés.

Mesures à prendre

- Prioriser et actualiser les fonctionnalités d'accessibilité des principales salles de réunion.
- Automatiser les dispositifs d'ouverture des portes aux principales voies d'accès de la Banque.
- Mettre en place un comité consultatif permanent composé de parties prenantes internes, afin de recueillir des commentaires sur les modifications proposées à la conception de l'environnement bâti.
- Mettre en œuvre les recommandations hautement prioritaires issues des examens passés de nos installations effectués par des tiers.

### **Progrès accomplis**

En 2023, la Banque a modernisé son nouveau site à Toronto afin de limiter les obstacles à l'accessibilité. Au nombre des nouveautés, on retrouve notamment des mécanismes de contrôle d'accès sans contact pour les portes, les robinets et les distributeurs de savon et d'essuie-mains.



En outre, les principes d'accessibilité ont guidé la conception de la cuisinette et le choix des meubles dans les aires de collaboration.

Le Musée de la Banque du Canada a achevé des travaux dans la même veine, qui contribuent très largement à l'amélioration de l'accessibilité du lieu pour les employés et les visiteurs. En voici quelques exemples :

- installation de bandes antidérapantes de couleurs contrastantes dans les escaliers du Musée;
- achat de chaises et de tables adaptées qui serviront à divers programmes et activités;
- modernisation des vestibules afin de les rendre plus accessibles pour les personnes en fauteuils roulants (ces travaux ont impliqué des consultations auprès de spécialistes externes et de personnes qui savent d'expérience ce que c'est que de vivre avec un handicap);
- installation de bandes podotactiles dans les escaliers;
- consultation de spécialistes externes pour modifier les salles de toilettes afin d'en améliorer l'accessibilité.

L'application des mesures restantes a été prévue de 2024 à 2027, car le travail que cela suppose est tributaire des résultats obtenus pour l'obstacle 4 ci-dessous. Toutes les améliorations proposées trouvent leur inspiration dans le siège social de la Banque qui se caractérise par un haut niveau d'accessibilité depuis les rénovations majeures réalisées en 2016-2017.

#### **Obstacle 4**

Les normes d'accessibilité varient d'un établissement de la Banque à l'autre, principalement en raison des différentes réglementations provinciales. Cela peut entraîner des écarts dans la façon dont nos installations sont perçues par les employés ou le public.

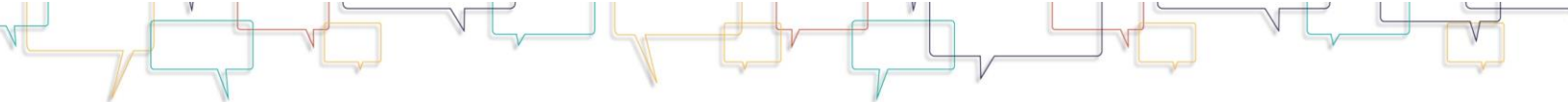
Mesures à prendre

- Mettre en place un cadre national, propre à la Banque, définissant un ensemble de critères de conception afin de normaliser l'accès universel dans tous les établissements.
- Comparer l'environnement bâti de chaque établissement avec les rapports sur l'accessibilité passés de la Banque, et mettre en œuvre les projets prioritaires.

#### **Progrès accomplis**

En juin 2023, la Banque a également lancé un processus concurrentiel et retenu les services d'un tiers pour réaliser un audit de son environnement bâti, ce qui lui permettra de bonifier les





mesures à prendre définies dans son plan et de mieux aplanir les obstacles qui y sont énumérés. Le projet comprendra trois volets :

- Volet 1 (2023-2024) : Examiner et valider les conclusions des examens de l'accessibilité réalisés en 2021, procéder à une nouvelle évaluation de toutes les installations de la Banque et hiérarchiser les mesures à prendre dans les deux cas afin d'élaborer un plan général pour éliminer les obstacles.
- Volet 2 (2024-2025) : Faire appel à des experts externes pour déterminer si des lignes directrices spécifiques sur l'accessibilité de l'environnement bâti et des installations de la Banque du Canada et du Musée de la Banque du Canada sont nécessaires, suivant les normes à venir de Normes d'accessibilité Canada.
- Volet 3 (2024-2025, en concomitance avec le volet 2) : Concevoir et établir des structures de gouvernance et de consultation pour continuer d'examiner l'accessibilité de l'environnement bâti de la Banque et en effectuer le suivi (p. ex., solutions conceptuelles proposées, établissement des priorités dans les travaux).

## Technologies de l'information et des communications

### **Obstacle 5**

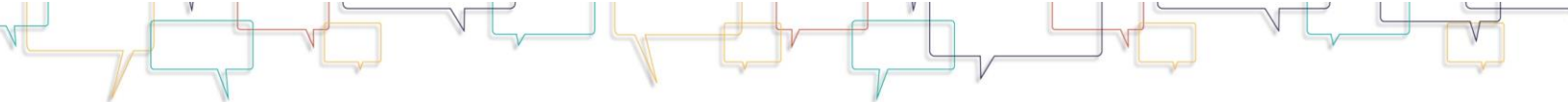
Le fait que les personnes doivent demander l'activation ou la mise en marche des fonctionnalités d'accessibilité limite la capacité des employés et des invités handicapés à les utiliser.

#### Mesures à prendre

- Élaborer des normes pour l'application des fonctions d'interprétation simultanée, de traduction et de sous-titrage pour les réunions importantes de la Banque, les activités auxquelles les médias sont conviés et les conférences, s'il y a lieu.
- Faire connaître les fonctionnalités d'accessibilité des technologies pour les réunions en personne et en mode hybride. (Terminée)
- Veiller à ce que les sites Web de la Banque continuent de répondre aux exigences d'accessibilité

### **Progrès accomplis**

Une équipe au sein des Services des technologies de l'information (STI) de la Banque a rédigé un document décrivant les fonctions d'accessibilité présentes sur l'ensemble du matériel et des logiciels fournis par la Banque (comme Outlook et MS Teams). Ce document a été présenté aux employés durant l'Échange TECHNO organisé à l'échelle de la Banque en septembre 2023. Il y a même eu une démonstration en direct de certaines des fonctions.



En février 2023, nous avons réalisé un audit du contenu Web pour nous assurer que les sites Web de la Banque continuent de respecter les normes WCAG 2.1 AAA, dans la mesure du possible, ou les normes AA dans tous les cas où les Règles pour l'accessibilité AAA auraient une incidence notable sur la conception. L'audit a été effectué en recourant à un ensemble de technologies d'assistance et d'outils de balayage automatisés.

La Banque communique les règles sur la mise à l'essai de l'accessibilité aux équipes concernées au sein de l'institution pour faire en sorte que la mise à l'essai soit intégrée dans ses processus internes. Une liste de vérification des critères d'accessibilité est remplie dans le cadre des processus d'examen par les pairs et d'examen du code. Elle englobe notamment la vérification par rapport aux normes WCAG 2.1 AAA ou AA, l'utilisation d'un lecteur d'écran, l'exécution d'un test d'accessibilité automatisé et la vérification que le langage HTML est employé correctement.

Nous entreprenons également un audit de l'accessibilité et de la facilité d'utilisation du site Web public de la Banque. Cet effort vise à cerner les lacunes potentielles sur le plan de l'accessibilité. Nous comptons également consulter les personnes qui savent d'expérience ce que c'est que de vivre avec un handicap pour veiller à ce que notre approche en matière d'accessibilité respecte non seulement les règles connexes, mais offre aussi la meilleure expérience possible à tous les utilisateurs. En 2023, nous avons rencontré des organismes externes afin de déterminer la meilleure façon d'effectuer l'audit. Ce travail se poursuivra en 2024.

#### **Obstacle 6**

L'inaccessibilité des technologies dans les espaces de réunion et de collaboration couramment utilisés peut limiter la capacité des animateurs et des participants à apporter une contribution significative.

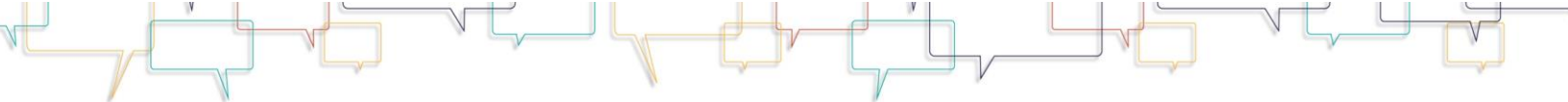
Mesures à prendre

- Examiner les technologies utilisées dans les espaces communs de conférence, de formation et de réunion pour s'assurer qu'elles sont hautement accessibles et qu'elles respectent toutes les exigences découlant des lois et des politiques en vigueur.

#### **Progrès accomplis**

La Banque a offert la traduction en temps réel des communications (CART) dans son auditorium à l'occasion d'une activité tenue par le groupe de ressources pour les employés Épauler. Nous continuerons d'offrir ce service, au besoin, dans le cadre d'autres événements. Nous avons également effectué de nombreux tests pour nous assurer de pouvoir offrir aux participants l'interprétation simultanée durant les réunions hybrides.

En mars 2023, la Banque a acheté de grands écrans (quatre de 85 pouces et huit de 55 pouces) pour l'auditorium et le centre de conférences. Ce matériel permet à toutes les personnes qui



participent aux événements organisés dans ces espaces, notamment celles ayant une déficience visuelle, de voir le contenu affiché à l'écran. La Banque a de surcroît lancé un appel d'offres à des organismes externes afin de moderniser l'équipement technologique dans diverses salles de réunion. Parmi les exigences formulées dans cet appel d'offres, nous avons demandé que les travaux de modernisation incluent l'ajout de fonctions d'accessibilité et que les soumissionnaires soient au fait des dernières technologies et des nouvelles offres en matière d'accessibilité. Nous nous attendons à ce que cette initiative soit menée à terme d'ici la fin de 2024.

De plus, afin de favoriser l'utilisation des technologies existantes permettant l'accessibilité, nous avons préparé des vidéos bilingues (avec sous-titres) ainsi que des guides bilingues détaillés expliquant comment utiliser les technologies à notre disposition (salles dotées d'un équipement Polycom ou d'un écran Surface Hub, microphones, télécommandes de présentation, etc.).

## Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)

### **Obstacle 7**

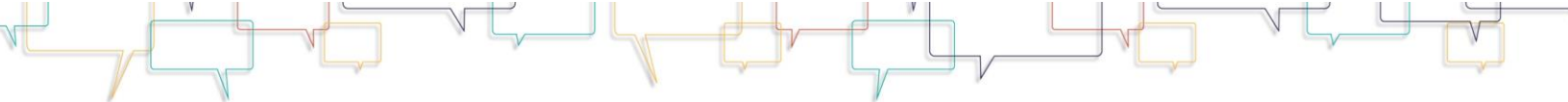
Les modèles et les formats de document standard que la Banque utilise pour ses dossiers, ses rapports et ses présentations ne répondent pas toujours aux besoins en matière d'accessibilité des utilisateurs.

#### Mesures à prendre

- Rendre accessibles les produits et les modèles de communication internes et externes de la Banque (p. ex., les modèles de notes d'information, les modèles PowerPoint et la signalisation).
- Créer ou rendre disponibles des ressources pour les employés expliquant comment rendre les documents et les communications accessibles. (Terminée)
- Élaborer des lignes directrices sur l'utilisation de l'American Sign Language, de la langue des signes québécoise et de la langue des signes des Autochtones des Plaines lors de réunions et d'événements internes et externes à distance et en mode hybride, en fonction des circonstances.

### **Progrès accomplis**

À la fin de 2022, la Banque a lancé et mis à l'essai des modèles conçus pour rendre les documents et présentations accessibles. Ces modèles, disponibles sur tous les ordinateurs portables fournis par la Banque, peuvent être utilisés dans Word et PowerPoint pour créer un nouveau document ou diaporama. En 2024, des communications à l'ensemble des employés leur rappelleront d'utiliser les modèles aux fins pour lesquelles ils ont été conçus et de garder l'accessibilité à l'esprit lorsqu'ils créent du contenu.



Le Musée de la Banque du Canada a achevé d'autres travaux liés aux communications qui, bien que ne faisant pas partie des mesures à prendre énoncées dans le plan, ont très largement contribué à l'amélioration de l'accessibilité du Musée pour les employés et les visiteurs. Ceux-ci comprennent notamment :

- la création d'un livre en braille pour l'exposition spéciale, *L'argent en 10 questions – Édition enfants*, en consultation avec des spécialistes externes;
- la recherche de fournisseurs potentiels de services de communication en langue des signes américaine (American Sign Language) et en langue des signes québécoise ainsi que de services d'interprétation pour les visites guidées au Musée (ces travaux se poursuivront en 2024).

En 2024, nous élaborerons des lignes directrices sur l'utilisation de l'American Sign Language, de la langue des signes québécoise et de la langue des signes des Autochtones des Plaines lors de réunions et d'événements internes et externes à distance et en mode hybride à l'échelle de la Banque.

#### **Obstacle 8**

La Banque ne dispose pas d'un processus uniforme pour s'assurer que les informations et les communications qu'elle diffuse à son personnel et à la population sont présentées sur des supports de substitution, comme le braille ou les sous-titres.

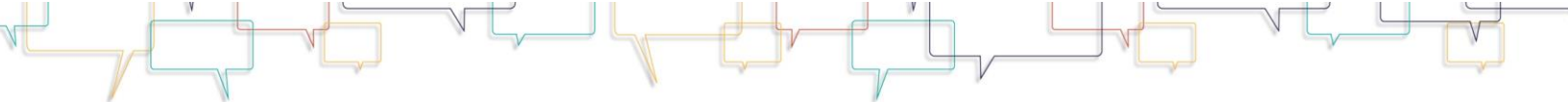
Mesures à prendre

- Désigner des fournisseurs de services et élaborer des contrats ou des ententes pour créer des supports de substitution, au besoin. (Terminée)
- Cataloguer et stocker le matériel et les documents demandés sur des supports de substitution.
- Préparer les principales ressources d'accessibilité sur des supports de substitution pour pouvoir les diffuser sur demande.

#### **Progrès accomplis**

Nous nous sommes entendus avec un fournisseur pour la conception de supports de substitution et avons profité de son expertise pour préparer de manière proactive des versions du plan d'accessibilité en braille et en format audio. Le personnel de la Banque peut se les procurer par l'entremise de l'équipe chargée de l'équité, de la diversité et de l'inclusion au sein des RH.

Nous avons créé un espace de stockage en ligne pour héberger le contenu et les documents de la Banque qui concernent le plan d'accessibilité sur des supports de substitution. On trouvera ce



catalogue de documents dans la section « Accessibilité » du site SharePoint de l'équipe chargée de l'équité, de la diversité et de l'inclusion.

Enfin, nous avons élaboré des lignes directrices qui précisent l'approche de la Banque pour fournir sur demande des ressources clés sur des supports de substitution. En 2024, la Banque commencera à préparer des supports de substitution pour tous les documents d'intérêt public que le personnel considère comme des ressources clés et qui n'existent pas encore dans de tels formats.

## Acquisition de biens, de services et d'installations

### Obstacle 9

Les considérations d'accessibilité ne sont pas pleinement intégrées dans le cadre et les outils d'approvisionnement de la Banque.

Mesures à prendre

- Revoir la politique relative à l'approvisionnement afin de mettre l'accent sur le fait que l'accessibilité doit être prise en compte dans les activités d'approvisionnement de biens et de services. (Terminée)
- Intégrer les considérations d'accessibilité dans les modèles d'approvisionnement (p. ex., les demandes de propositions) afin d'orienter la sélection de fournisseurs, de produits et de services externes qui respecteront les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

### Progrès accomplis

En 2022-2023, un énoncé général a été ajouté à la Politique relative à l'approvisionnement de la Banque, indiquant que la prise en compte de la diversité et de l'inclusion (y compris l'accessibilité) dans l'approvisionnement à la Banque est une priorité. L'énoncé est le suivant :

« La Banque s'engage aussi à intégrer des pratiques exemplaires, des outils et des ressources qui l'aideront à évaluer les options d'approvisionnement et à faire des choix en tenant compte des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). En particulier, elle fera en sorte que ses pratiques d'approvisionnement appuient des initiatives panorganisationnelles, telles que le projet Verdir la Banque, la réconciliation avec les peuples autochtones, et la promotion de la diversité et de l'inclusion. »

La Banque s'est également engagée à ce que tous ses documents d'approvisionnement en régime de concurrence soient publiés dans un format accessible. Nous avons d'ailleurs intégré dans les modèles d'approvisionnement des considérations ESG qui permettront de sensibiliser davantage les employés à l'accessibilité et qui inciteront les fournisseurs à communiquer des renseignements sur les mesures qu'ils prennent en faveur de l'accessibilité.



## Conception et prestation de programmes et de services

### **Obstacle 10**

L'absence d'une approche globale et documentée pour établir les normes d'accessibilité des programmes et des processus de la Banque entraîne des expériences incohérentes pour les clients.

Mesures à prendre

- Élaborer des pratiques exemplaires internes en matière d'accessibilité et examiner les niveaux d'accessibilité des principaux points d'interaction avec le public pour s'assurer qu'ils respectent les normes.
- Élaborer des pratiques exemplaires et promouvoir des lignes directrices pour que la Banque offre un service à la clientèle accessible.

### **Progrès accomplis**

Les travaux vont commencer en 2024.

### **Obstacle 11**

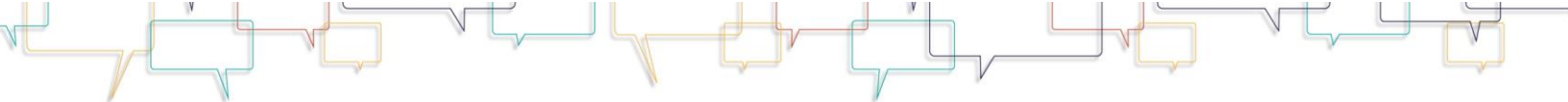
L'absence de mesures standard pour évaluer les programmes, les événements et les activités internes et externes limite l'évaluation de leur accessibilité.

Mesures à prendre

- Normaliser l'approche de la Banque en matière de collecte des commentaires relatifs à l'accessibilité et de production de rapports sur l'accessibilité des programmes, des événements et des activités.
- Créer un indicateur d'accessibilité de haut niveau pour suivre les changements généraux résultant du plan d'accessibilité et intégrer cet indicateur (ou des indicateurs similaires) dans les rapports internes.
- Documenter toutes les fonctions d'accessibilité auxquelles les gens ont accès sur l'ensemble du matériel et des logiciels (comme Outlook et MS Teams). (Terminée)

### **Progrès accomplis**

En 2023, nous avons élaboré un indice d'accessibilité à partir des questions sur l'accessibilité posées dans le cadre du Bilan de santé du milieu de travail, le sondage sur la mobilisation des employés mené par la Banque. Cet indice, qui comporte des questions liées aux domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, permettra de suivre les changements généraux résultant du plan d'accessibilité.



En 2024, la Banque s'attachera à normaliser son approche en matière de collecte des commentaires relatifs à l'accessibilité et de production de rapports sur l'accessibilité des programmes, des événements et des activités. Entre-temps, elle fait la promotion de son processus officiel de rétroaction sur l'accessibilité, par lequel il est possible d'acheminer des commentaires. Ce processus relève du spécialiste principal en accessibilité, équité, diversité et inclusion.

## Transport

Aucun obstacle lié aux politiques, pratiques et services en matière de transport n'a été relevé dans le plan d'accessibilité de la Banque ou dans le cadre de consultations ultérieures. Par conséquent, il n'y a aucune mise à jour à intégrer pour l'instant. La Banque s'engage à revoir ses politiques et ses communications relatives aux déplacements et aux transports, si nécessaire, afin de s'assurer qu'elles ne représentent pas un obstacle.



# Consultations

## Processus de consultation

Du 7 au 17 novembre 2023, les employés de la Banque en situation de handicap ont été invités à répondre à un sondage anonyme en ligne pour donner leur avis sur les progrès réalisés au cours de la première année du plan d'accessibilité. Ces employés se sont identifiés comme personnes handicapées à l'aide de l'outil d'auto-identification interne, et ont consenti à ce que les RH communiquent avec eux. Cela incluait des employés en situation de handicap de tous les établissements de la Banque, y compris son siège à Ottawa, ses bureaux régionaux (Vancouver, Calgary, Montréal, Toronto et Halifax) et ses centres des opérations (Toronto et Montréal). La Banque a également transmis cette invitation aux membres du groupe de ressources pour les employés handicapés.

On a demandé aux participants de lire le résumé des progrès accomplis en 2023, puis de répondre à une série de questions (voir l'[Annexe A](#)). Afin de protéger leur vie privée et de réduire le risque de communication de renseignements permettant de les identifier, le sondage contenait des échelles d'évaluation et des questions à choix multiples, mais était exempt de questions ouvertes. On a enfin invité les participants à utiliser le [formulaire officiel](#) s'ils souhaitaient expliciter leurs réponses en transmettant des commentaires écrits.

## Résultats du sondage

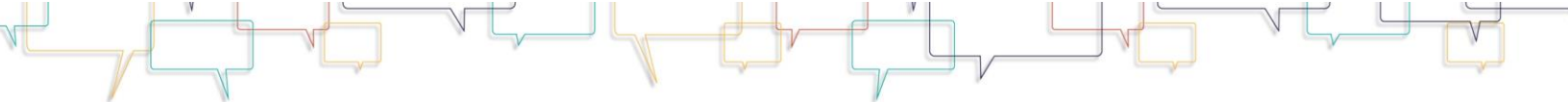
Au total, 38 personnes ont participé au sondage. Les catégories de handicaps suivantes étaient représentées : handicap auditif (personne sourde, devenue sourde ou malentendante); déficiences développementales ou neurologiques; maladies mentales ou troubles de santé mentale; difficultés liées à la mobilité; déficiences visuelles; troubles de la parole et autres handicaps non représentés par ces catégories.

### *Progrès accomplis au regard de la plupart des obstacles*

Pour rendre compte des résultats du sondage, nous avons combiné les réponses « bien », « très bien » et « excellent » en une catégorie « favorable ». Les réponses « Médiocre » et « Passable », quant à elles, ont été classées dans la catégorie « moins favorable ». La majorité des répondants estiment que le niveau de progrès est favorable pour huit des onze obstacles répertoriés par la Banque et moins favorable pour trois d'entre eux. Le pourcentage total d'évaluations favorables pour chaque obstacle est indiqué ci-dessous.

**Obstacle 1 :** À la Banque, le nombre de candidats et d'employés handicapés est actuellement inférieur à la disponibilité sur le marché du travail. **Réponses favorables : 62 %**





**Obstacle 2 :** Les employés handicapés ont un sentiment d'inclusion moins fort que la moyenne des employés, selon les sondages effectués par la Banque. **Réponses favorables :** 35 %

**Obstacle 3 :** Malgré les rénovations récentes, certains espaces limitent encore la mobilité des employés et des visiteurs handicapés. **Réponses favorables :** 50 %

**Obstacle 4 :** Les normes d'accessibilité varient d'un établissement de la Banque à l'autre, principalement en raison des différentes réglementations provinciales. Cela peut entraîner des écarts dans la façon dont nos installations sont perçues par les employés ou le public.  
**Réponses favorables :** 60 %

**Obstacle 5 :** Le fait que les personnes doivent demander l'activation ou la mise en marche des fonctionnalités d'accessibilité limite la capacité des employés et des invités handicapés à les utiliser. **Réponses favorables :** 60 %

**Obstacle 6 :** L'inaccessibilité des technologies dans les espaces de réunion et de collaboration couramment utilisés peut limiter la capacité des animateurs et des participants à apporter une contribution significative. **Réponses favorables :** 67 %

**Obstacle 7 :** Les modèles et les formats de document standard que la Banque utilise pour ses dossiers, ses rapports et ses présentations ne répondent pas toujours aux besoins en matière d'accessibilité des utilisateurs. **Réponses favorables :** 81 %

**Obstacle 8 :** La Banque ne dispose pas d'un processus uniforme pour s'assurer que les informations et les communications qu'elle diffuse à son personnel et à la population sont présentées sur des supports de substitution, comme le braille ou les sous-titres.  
**Réponses favorables :** 56 %

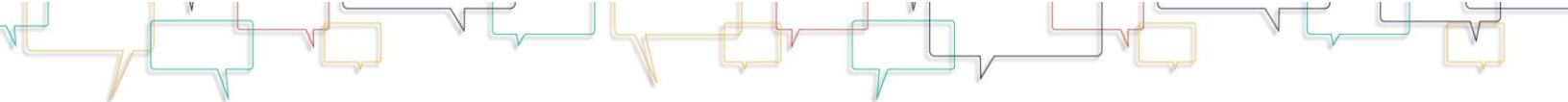
**Obstacle 9 :** Les considérations d'accessibilité ne sont pas pleinement intégrées dans le cadre et les outils d'approvisionnement de la Banque. **Réponses favorables :** 58 %

**Obstacle 10 :** L'absence d'une approche globale et documentée pour établir les normes d'accessibilité des programmes et des processus de la Banque entraîne des expériences incohérentes pour les clients. **Réponses favorables :** 32 %

**Obstacle 11 :** L'absence de mesures standard pour évaluer les programmes, les événements et les activités internes et externes limite l'évaluation de leur accessibilité.  
**Réponses favorables :** 35 %

### *Obstacles qui subsistent encore à la Banque*

Nous avons demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient connaissance, avaient été témoins ou avaient fait l'expérience d'obstacles liés à l'accessibilité. Ils ont tous nommé au moins un des cinq types d'obstacles mentionnés (obstacles liés à l'attitude, architecturaux ou physiques, informationnels ou communicationnels, technologiques et systémiques).

- 
- Pour ce qui est des obstacles dont ils ont **fait l'expérience**, les employés ont été plus susceptibles de répondre que les obstacles rencontrés étaient liés à l'attitude (63 %) et informationnels ou communicationnels (54 %). À titre d'exemple, un participant a relaté son expérience de la stigmatisation qui entoure la maladie mentale et d'autres handicaps invisibles ou épisodiques.
  - Les répondants ont rapporté avoir davantage **connaissance** d'obstacles liés à l'espace architectural ou physique (41 %), aux technologies (46 %) et à des questions systémiques (52 %). Par exemple, deux participants ont mentionné les nombreuses portes lourdes dépourvues de bouton d'ouverture à la Banque et au Musée.
  - Les répondants qui ont été **témoins** d'obstacles ont davantage cité les obstacles liés à l'espace architectural ou physique (24 %) ou aux technologies (21 %). À titre d'exemple, un participant se disait préoccupé que les vérifications d'accessibilité effectuées sur les sites Web de la Banque ne représentent ou n'incluent pas la diversité des handicaps et des défis des utilisateurs.

### *Interactions significatives avec les employés*

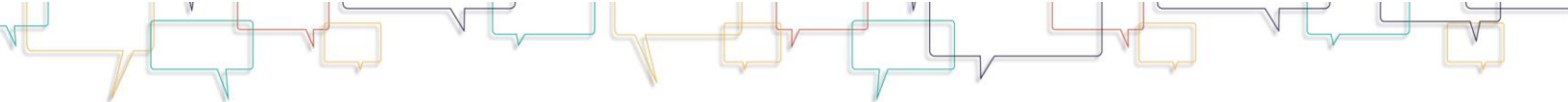
Pour la plupart, les répondants jugent que le rapport d'étape de la Banque est facile à comprendre (63,2 %), que la Banque a accompli des progrès au regard des mesures de son plan (54 %) et qu'elle se fait un point d'honneur de consulter les employés handicapés (42,1 %). Environ un tiers des répondants s'est dit « neutre » dans ces trois domaines, et une minorité d'entre eux a donné une réponse moins favorable.

### *Engagement à l'égard de l'amélioration continue*

Bien que le sondage ait révélé de nombreuses expériences et perceptions favorables concernant les progrès que la Banque a réalisés en matière d'identification et d'élimination des obstacles à l'accessibilité, il reste encore du travail à faire au vu de certaines des réponses. Nous avons l'intention d'utiliser les données recueillies par l'entremise du sondage pour améliorer le travail que nous faisons en 2024. Cette démarche mènera à la création d'un environnement plus accessible et plus inclusif pour les personnes handicapées.

## Rétroaction

Au cours de la première année suivant la création de notre plan d'accessibilité, nous avons reçu un seul courriel dans le cadre de notre processus officiel de rétroaction. Dans ce courriel, une personne mentionnait trouver l'éclairage utilisé au Musée de la Banque du Canada trop éblouissant pour quelqu'un souffrant de sensibilité visuelle. Les employés du Musée ont discuté de ces commentaires entre eux. Ils avaient déjà amorcé un audit de l'accessibilité en



collaboration avec une entreprise indépendante, et mené d'importantes consultations auprès de la communauté des personnes malvoyantes afin de régler divers problèmes d'éclairage. Le personnel du Musée s'est livré à une comparaison des commentaires selon lesquels l'éclairage était trop éblouissant et de ceux qui, *a contrario*, le trouvaient trop feutré, donc susceptible de poser des risques pour les visiteurs.

Le Musée a déjà pris certaines mesures afin de régler les problèmes d'éclairage :

- Il a demandé à un spécialiste de lui recommander des solutions d'éclairage.
- Il a amélioré l'éclairage ambiant dans les principaux espaces pour éviter les transitions trop contrastées d'une salle à l'autre et les zones mal éclairées.
- Il a ajouté des lumières au plancher et apposé des bandes réfléchissantes aux endroits où des risques avaient été relevés.
- Il a enlevé le double vitrage protégeant les artéfacts afin de limiter les reflets.
- Il a tamisé l'éclairage braqué sur l'un des éléments interactifs les plus éblouissants, ce qui créait un reflet non désirable dans la vitrine d'exposition.

Le Musée est en train de moderniser l'éclairage des vitrines d'exposition une zone à la fois, un projet qui prendra plusieurs années. L'éclairage de la première zone a été achevé en 2023, et celui de la deuxième devrait l'être en janvier 2024. La nouvelle disposition des sources lumineuses devrait annuler les éclats trop éblouissants et les ombres qui nuisent à la visibilité. De plus, le Musée a sollicité des fonds qu'il destine à l'ajout de rails d'éclairage dans les zones d'entrée et de sortie de l'exposition permanente afin de réduire davantage la transition trop contrastée entre le hall d'entrée, qui est très lumineux, et les salles d'exposition.

## Annexe A : Questions du sondage

La Banque du Canada a consulté des personnes handicapées dans la préparation de ce rapport d'étape. Les questions ci-dessous sont tirées du sondage en ligne sur lequel repose ce travail de consultation.

1. Vous identifiez-vous comme une personne handicapée?

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme toute « déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. »

- Oui
- Non

2. Veuillez indiquer le ou les handicaps qui s'appliquent à vous.

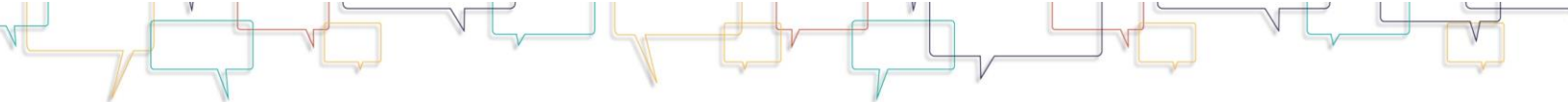
- Handicap auditif (personne sourde, devenue sourde ou malentendante)
- Déficience développementale ou neurologique
- Maladie mentale ou trouble de santé mentale
- Difficultés liées à la mobilité
- Déficience visuelle
- Trouble de la parole
- Autre

3. Comment évalueriez-vous les progrès accomplis par la Banque pour chaque obstacle?

Si vous n'avez pas d'opinion, abstenez-vous de répondre.

	Médiocre	Passable	Bien	Très bien	Excellent
Obstacle 1 – À la Banque, le nombre de candidats et d'employés handicapés est actuellement inférieur à la disponibilité sur le marché du travail.					
Obstacle 2 – Les employés handicapés ont un sentiment d'inclusion moins fort que la moyenne des employés, selon les sondages effectués par la Banque.					
Obstacle 3 – Malgré les rénovations récentes, certains espaces limitent encore la					

mobilité des employés et des visiteurs handicapés.					
Obstacle 4 – Les normes d’accessibilité varient d’un établissement de la Banque à l’autre, principalement en raison des différentes réglementations provinciales. Cela peut entraîner des écarts dans la façon dont nos installations sont perçues par les employés ou le public.					
Obstacle 5 – Le fait que les personnes doivent demander l’activation ou la mise en marche des fonctionnalités d’accessibilité limite la capacité des employés et des invités handicapés à les utiliser.					
Obstacle 6 – L’inaccessibilité des technologies dans les espaces de réunion et de collaboration couramment utilisés peut limiter la capacité des animateurs et des participants à apporter une contribution significative.					
Obstacle 7 – Les modèles et les formats de document standard que la Banque utilise pour ses dossiers, ses rapports et ses présentations ne répondent pas toujours aux besoins en matière d’accessibilité des utilisateurs.					
Obstacle 8 – La Banque ne dispose pas d’un processus uniforme pour s’assurer que les informations et les communications qu’elle diffuse à son personnel et à la population sont présentées sur des supports de substitution, comme le braille ou les sous-titres.					
Obstacle 9 – Les considérations d’accessibilité ne sont pas pleinement intégrées dans le cadre et les outils d’approvisionnement de la Banque.					
Obstacle 10 – L’absence d’une approche globale et documentée pour établir les normes d’accessibilité des programmes et des processus de la Banque entraîne des expériences incohérentes pour les clients.					



Obstacle 11 – L’absence de mesures standard pour évaluer les programmes, les événements et les activités internes et externes limite l’évaluation de leur accessibilité.					
--	--	--	--	--	--

4. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes d’accord avec les énoncés ci-dessous.  
Si vous n’avez pas d’opinion, abstenez-vous de répondre.

	Tout à fait en désaccord	En désaccord	Neutre	D’accord	Tout à fait d’accord
Les mises à jour fournies sont faciles à comprendre.					
Les progrès accomplis en 2023 et décrits dans ce rapport me satisfont.					
La Banque se fait un point d’honneur de consulter les employés handicapés sur les sujets qui les concernent.					

5. Veuillez cocher si vous avez **connaissance**, avez été **témoin** ou avez **fait l’expérience** des types d’obstacles suivants à la Banque.  
Dans la négative, abstenez-vous de répondre.

	Connaissance	Témoin	Expérience
Obstacles liés à l’attitude			
Obstacles architecturaux et physiques			
Obstacles liés à l’information et à la communication			
Obstacles technologiques			
Obstacles d’ordre systémique			



## Annexe B : Glossaire

**Accessibilité :** Facilité avec laquelle les personnes handicapées peuvent obtenir, utiliser et exploiter quelque chose (p. ex., un appareil, un service, un environnement ou une information). Le terme implique une planification, une conception ou un effort réfléchis afin de supprimer les obstacles pour les personnes handicapées. L'accessibilité profite également à la population dans son ensemble, car elle rend les choses plus pratiques et plus faciles à utiliser pour tous, y compris les personnes âgées et les familles avec de jeunes enfants

**Obstacle :** La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un obstacle comme « tout élément – notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique – qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles ».

**Handicap :** La *Loi canadienne sur l'accessibilité* définit un handicap comme « toute déficience, notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, trouble d'apprentissage ou de la communication ou limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société ».