



Rapport d'étape annuel 2024

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



Table des matières

Renseignements généraux	3
Vue d'ensemble.....	3
Nous joindre	4
<i>Exemplaires ou supports de substitution et rétroaction</i>	4
Domaines désignés dans la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	5
Emploi	5
Environnement bâti	7
Information et la technologie des communications.....	9
Communications, autres que les TIC	11
Acquisition de biens, de services et d'installations	12
Conception et prestation de programmes et services	13
Transport	14
Consultations	15
Processus de consultation.....	15
Résultats du sondage	15
<i>Des progrès ont été accomplis au regard de la plupart des obstacles</i>	15
<i>Certains obstacles subsistent encore à la Banque</i>	17
<i>Nous continuons d'avoir des interactions significatives avec les employés</i>	18
<i>Notre engagement à l'égard de l'amélioration continue</i>	18
Rétroaction	19
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 poussent à inclure tout le monde, à anticiper l'avenir et à inspirer confiance. Nos efforts pour assurer l'accessibilité sont fortement inspirés et renforcés par :

- 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 en 2024.


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 notre 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 2024, ce groupe comptait 20 membres, qui se sont rencontrés à quatre reprises durant l'année.

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

Voici les faits saillants de la deuxième année de mise en œuvre :

- Douze mesures menées à terme
- Quinze mesures amorcées
- Cinq communications à propos de l'accessibilité à l'échelle de la Banque

- 
- Trois 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 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 une 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

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 documente les progrès réalisés par rapport à nos engagements.



Domaines désignés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

La loi et le [plan d'accessibilité](#) de la Banque désignent 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 en 2024.

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 aux personnes handicapées et souligner notre engagement à les inclure dans notre effectif. [En cours]
- Sensibiliser les gestionnaires recruteurs à l'accessibilité et aux moyens qu'ils peuvent prendre pour garantir un processus d'adaptation, de sélection et d'embauche sans obstacle. [En cours]
- Comparer nos pratiques actuelles de recrutement, de sélection et d'accueil aux pratiques exemplaires adoptées ailleurs. [Terminé en 2024]

Progrès accomplis

Comparativement aux données des deux années précédentes, les résultats de cette année montrent une augmentation considérable des candidats externes handicapés qui ont été embauchés (5,6 % en 2022, 6,4 % en 2023 et 9,2 % en 2024) et des candidats externes handicapés qui se sont rendus au stade de la présélection (3,8 % en 2022, 4,3 % en 2023 et 5 % en 2024), ce qui signifie que la Banque est en meilleure voie de surmonter l'obstacle 1. La Banque a également fait des progrès dans ses mesures en matière d'emploi. Nous avons entrepris l'évaluation du contenu de la section Carrières du site Web de la Banque sous l'angle de l'accessibilité. Cet exercice vise à déterminer comment mieux mettre en valeur le milieu de travail inclusif de la Banque, attirer des personnes issues de la diversité et faire connaître les politiques et le soutien pour les employés handicapés potentiels. Une fois que le contenu aura été mis à jour en 2025, nous définirons un plan de communication pour promouvoir les améliorations apportées au site Web auprès des employés.

Nous avons présenté des données sur l'équité, la diversité et l'inclusion (EDI) aux équipes de direction de tous les départements, y compris une analyse de la situation d'emploi des employés handicapés et des conseils à l'intention des leaders sur l'accessibilité et sur les moyens qu'ils



peuvent prendre pour garantir un processus d'adaptation, de sélection et d'embauche sans obstacle. Nous rédigeons actuellement des lignes directrices à l'intention des gestionnaires recruteurs dans le cadre d'une révision de notre Politique de recrutement et de la mise en œuvre d'initiatives visant à aider les leaders à diriger de manière inclusive. Les lignes directrices devraient notamment fournir de l'information sur la façon de favoriser un processus de recrutement sans obstacle et réduire les préjugés potentiels. Elles seront prêtes en 2025.

Dans le cadre de l'évaluation des pratiques de recrutement de la Banque, nous avons effectué une analyse comparant nos processus actuels aux exigences en matière de recrutement et d'intégration définies dans les normes d'emploi publiées par Normes d'accessibilité Canada. Nous entreprendrons des travaux en 2025 pour établir l'ordre de priorité des mesures à mettre en œuvre afin de combler les lacunes constatées (p. ex., offrir des politiques sur les mesures d'adaptation lors de l'orientation ou du premier jour de 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.

Mesures à prendre

- Réviser les politiques des Ressources humaines en gardant l'inclusion et l'accessibilité à l'esprit. [Terminé en 2024]
- Lancer un module d'apprentissage en ligne sur l'accessibilité pour favoriser les comportements inclusifs. [Terminé en 2023]
- 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. [En cours]
- 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. [En cours]

Progrès accomplis

Nous avons conclu la révision des politiques de ressources humaines de la Banque sous l'angle de l'accessibilité et nous achèverons la mise en œuvre de toutes les politiques mises à jour au début de 2025. Au total, 13 politiques ont été révisées, et 10 d'entre elles ont été approuvées et mises en œuvre dans leur intégralité en 2024. Les 3 autres politiques révisées en 2024 ne seront mises en œuvre qu'en 2025. Parmi les politiques mises à jour qui favorisent l'inclusion des personnes handicapées, on peut citer : les heures de travail, les modalités de travail flexibles, et les lignes directrices sur les mesures d'adaptation.

La Banque travaille à la création d'un site intranet SharePoint où seront regroupées les ressources existantes en matière d'accessibilité et d'adaptation, comme le plan d'accessibilité de la Banque, les rapports d'étape, des fiches de conseils et d'autres ressources, ainsi que des liens vers Épauler, le groupe de ressources pour les employés handicapés. Ce projet sera terminé en 2025.

Les membres d'Épauler, notre groupe de ressources pour les employés handicapés et leurs alliés, ont poursuivi leurs initiatives et leurs programmes en 2024 avec le soutien des ressources humaines. La Banque a participé à la formation *Unlocking Potential: Neurodivergence in the Workplace*, organisée par le Public Sector Network dans le cadre de sa programmation pour 2024.

Environnement bâti

Obstacle 3

Malgré les rénovations récentes, certains lieux 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. [En cours]
- Automatiser les dispositifs d'ouverture des portes aux voies d'accès principales de la Banque. [En cours]
- 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. [Prévu en 2025]
- Mettre en œuvre les recommandations hautement prioritaires issues des examens passés de nos installations effectués par des tiers. [En cours]



Progrès accomplis

En 2024, la Banque a avancé sur plusieurs fronts en lien avec son environnement bâti, réalisant notamment les progrès suivants :

- De nombreuses améliorations ont été apportées à l'accessibilité des bureaux régionaux de la Banque à Montréal et à Halifax durant d'importants travaux de rénovation et de modernisation des lieux. En plus de faciliter l'accès aux salles de réunion, ces améliorations nous ont donné l'occasion de mettre en application des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité, en offrant notamment plus d'espace de manœuvre pour les appareils d'aide à la mobilité, des sièges adaptés dans les salles de conférence ainsi que des toilettes des douches accessibles à tous.
- L'installation de dispositifs d'ouverture automatique des portes aux bureaux régionaux de Montréal et Halifax devrait être achevée au début de 2025. Cette initiative a été priorisée en concertation avec la Fondation Rick Hansen.
- De concert avec la Fondation Rick Hansen, la Banque a entrepris l'évaluation des lieux qu'elle loue ou dont elle est propriétaire en vue d'élaborer une stratégie visant à prioriser l'élimination des obstacles à leur accessibilité. Nous avons terminé l'évaluation de 9 des 11 sites de la Banque en 2024. Cette initiative se poursuivra en 2025 dans le cadre des mesures énumérées pour l'obstacle 4.

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 expériences inégales dans nos installations pour nos employés et les membres du 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. [En cours]
- Comparer l'environnement bâti de chaque établissement avec les rapports sur l'accessibilité passés de la Banque, et mettre en œuvre les projets prioritaires. [En cours]

Progrès accomplis

L'évaluation structurée de l'accessibilité des environnements bâtis de 9 des 11 sites de la Banque en 2024 a confirmé que tous les sites répondent aux exigences des codes et normes d'accessibilité. En 2025, nous prendrons en considération les recommandations et les occasions d'amélioration favorisant l'intégration des meilleures pratiques en matière d'accessibilité mises en lumière dans le rapport de la Fondation Rick Hansen que nous avons reçu.



La Banque a consulté la Ville d'Ottawa pour s'informer sur le modèle et la structure de son manuel de conception accessible (actuellement adopté par plus de 50 municipalités et universités au Canada). Le but est de s'en inspirer et d'en adapter le contenu à l'usage de la Banque. Nous procéderons à une analyse comparative de ce manuel avec des lignes directrices similaires en 2025.

Information et la technologie 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. [Terminé en 2024]
- Faire connaître les fonctionnalités d'accessibilité des technologies pour les réunions en personne et en mode hybride. [Terminé en 2023]
- Veiller à ce que les sites Web de la Banque continuent de répondre aux exigences d'accessibilité. [En cours]

Progrès accomplis

La Banque s'est dotée d'une nouvelle plateforme de gestion d'événements (vFairs) qui propose des fonctionnalités d'inscription et de tenue d'événements virtuels. Cette plateforme intègre certaines fonctionnalités d'accessibilité, notamment des services d'interprétation simultanée et de sous-titrage de grande qualité qui peuvent être activés sur demande. Ces fonctionnalités sont activées automatiquement dans le cadre de certains événements importants de la Banque, comme la séance d'information à propos du *Rapport sur la politique monétaire*. Nous avons aussi planifié l'inclusion dans nos communications de renseignements sur les fonctions et fonctionnalités d'accessibilité disponibles durant les événements. Nous avons consigné les normes d'utilisation de ces fonctionnalités dans une ligne directrice destinée à l'ensemble du personnel.



La Banque continue de respecter les normes WCAG 2.1 AAA, dans la mesure du possible, et les normes AA dans tous les cas où les Règles pour l'accessibilité AAA auraient une incidence notable sur la conception. Nous veillons à ce que l'évaluation de l'accessibilité demeure un élément central de notre processus actuel de conception Web, et à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans cette évaluation de façon durable. En 2024, nous avons commencé à planifier un audit externe portant sur l'ergonomie et l'accessibilité du site Web public de la Banque. Cet audit aura lieu en 2025.

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. [Terminé en 2024]

Progrès accomplis

Au début de 2024, une agence externe a évalué les technologies utilisées dans nos salles de réunion. Son évaluation a relevé des outils d'accessibilité qui pourraient être utilisés dans les salles de conférence, de formation et de réunion de la Banque. Nous installerons de nouvelles technologies dans près des trois quarts des salles dotées d'un appareil Microsoft Surface Hub d'ici la fin de 2024 et nous prévoyons de terminer l'installation dans le quart restant en 2025. Afin de garantir la durabilité de cette initiative, la Banque a intégré ces espaces à son plan évolutif des services des technologies de l'information, dont l'objectif est de maintenir les produits et services à jour.

Communications, autres que les TIC

Obstacles 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 et les modèles PowerPoint). [Terminé en 2023]
- Créer ou rendre disponibles des ressources pour les employés expliquant comment rendre les documents et les communications accessibles. [Terminé en 2023]
- Élaborer des lignes directrices sur l'utilisation de la langue des signes américaine (ASL), 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. [En cours]

Progrès accomplis

La Banque intègre des fonctionnalités d'accessibilité dans tous ses produits et modèles de communication (Word et PowerPoint). En 2024, nous avons rédigé des lignes directrices et les avons présentées à tous les membres du personnel pour les aider à se servir adéquatement des modèles.

Pour continuer à promouvoir l'utilisation adéquate de nos modèles accessibles, nous rédigeons des messages destinés aux nouveaux employés et des rappels envoyés régulièrement à tous les employés. Nous prévoyons d'achever la rédaction de ce contenu et de commencer à le diffuser au début de 2025.

Sur demande, la Banque offre des services d'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) durant tous ses événements internes et externes. En 2024, nous avons formé un groupe de travail chargé de la rédaction de lignes directrices régissant le recours à l'interprétation en langue des signes américaine et en langue des signes québécoise, y compris notamment des renseignements sur la façon de demander ces services. Ces lignes directrices seront achevées et communiquées au personnel en 2025.

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. [Terminé en 2023]
- Cataloguer et stocker le matériel et les documents demandés sur des supports de substitution. [Terminé en 2023]
- Préparer les principales ressources d'accessibilité sur des supports de substitution pour pouvoir les diffuser sur demande. [Terminé en 2023]

Progrès accomplis

La Banque a établi des liens avec un fournisseur externe pour proposer des supports de substitution, sur demande. Nous cataloguons aussi les documents et le matériel qui ont déjà été demandés sur des supports de substitution. Nous avons rédigé une ligne directrice qui présente notre stratégie de préparation des principales ressources d'accessibilité et notre approche pour répondre aux exigences de fourniture de supports de substitution.

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. [Terminé en 2023]
- 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*. [Prévu en 2025]

Progrès accomplis

En 2024, la Banque a mis à jour sa Politique relative à l'approvisionnement pour souligner l'importance de l'accessibilité dans l'acquisition de biens et services. Nous allons considérer les améliorations en matière d'accessibilité à apporter au système et au modèle d'approvisionnement dans le cadre d'un projet de migration du progiciel de gestion intégré (PGI) s'étalant sur plusieurs années et débutant en 2025. Entre-temps, nous abordons les questions d'accessibilité avec les employés qui veulent se procurer des biens et services à la lumière de toutes les nouvelles exigences.

Conception et prestation de programmes et 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 inégales 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. [En cours]
- Élaborer des pratiques exemplaires et promouvoir des lignes directrices pour que la Banque offre un service à la clientèle accessible. [En cours]

Progrès accomplis

En 2024, la Banque a lancé un projet visant à dresser l'inventaire de ses principaux points d'interaction avec le public. Nous avons établi cet inventaire et achevé une analyse des diverses normes en vigueur en matière d'accessibilité. Les conclusions de l'analyse serviront à élaborer des normes d'accessibilité s'appliquant à l'ensemble des points d'accès de la Banque, de manière à proposer une expérience uniforme au public.



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. [En cours]
- 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. [En cours]

Progrès accomplis

La Banque a tenu un atelier avec les équipes concernées pour discuter de la façon dont elles recueillent actuellement les commentaires relatifs à l'accessibilité des événements et activités. Nous procédons à la formulation de recommandations à des fins de suivi et dans le but de définir une approche normalisée pour la Banque en 2025.

En 2024, nous avons aussi effectué le Bilan de santé du milieu de travail, notre sondage annuel sur la mobilisation. Plusieurs questions du sondage portaient sur l'accessibilité, et il est également possible de dégager les réponses venant des employés handicapés des résultats du sondage. Nous avons passé en revue les résultats du sondage de 2024 et avons regroupé les réponses à certaines questions pour évaluer nos progrès dans des domaines ciblés par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Transport

La Banque n'a relevé aucun obstacle lié au transport dans son plan d'accessibilité actuel et n'a reçu aucune rétroaction à ce sujet dans ses formulaires de commentaires électroniques. Nous procéderons à un examen plus approfondi de ce domaine prioritaire dans le cadre de l'élaboration du prochain plan d'accessibilité de la Banque en 2025.



Consultations

Processus de consultation

Du 11 au 25 octobre 2024, les employés de la Banque en situation de handicap ont été invités à répondre à un sondage en ligne anonyme pour donner leur avis sur les progrès réalisés au cours de la deuxième 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).

On a demandé aux participants de lire un résumé des progrès accomplis en 2024, 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 pas 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, sur les 177 employés en situation d'handicap avec qui on a communiqué, 45 personnes (25 %) 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; autres handicaps non représentés par ces catégories.

Des progrès ont été accomplis au regard de la plupart des obstacles

Pour présenter les résultats du sondage, nous avons combiné les réponses « bien », « très bien » et « excellent » en une catégorie « favorables ». Les réponses « médiocre » et « passable » ont quant à elles été regroupées dans la catégorie « moins favorables ». Un nouveau choix de réponse (« incertain ») a été ajouté en 2024 pour nous aider à mieux comprendre l'expérience des employés qui avaient l'impression de ne pas avoir assez d'information pour répondre à la question. Ce nouveau choix de réponse est expliqué plus en détail à la prochaine section.

La majorité des répondants estiment que le niveau de progrès est favorable pour 8 des 11 obstacles répertoriés par la Banque, et moins favorable pour les trois autres. Cette répartition exclut les réponses « incertain ».

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 : 76 %

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 : 49 %

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

Réponses favorables : 63 %

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 : 79 %

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 : 57 %

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 : 71 %

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 : 71 %

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 : 63 %

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

Réponses favorables : 57 %



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 : 45 %

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 : 43 %

Le niveau de réponses favorables pour 8 des 11 obstacles décrits ci-dessus cadre avec la rétroaction reçue lors du sondage de 2023.

Certains obstacles subsistent encore à la Banque

Dans l'ensemble, une personne sur cinq a répondu qu'elle ne savait pas comment réagir face aux 11 obstacles identifiés par la Banque. Nous pensons que cela est dû au fait que certains employés ne sont pas exposés aux travaux menés dans ces domaines. Afin de mieux faire connaître nos travaux sur l'accessibilité, nous élaborons une stratégie pour accroître l'efficacité des communications relatives à l'accessibilité au sein de la Banque.

Les « incertains » représentent un pourcentage de l'ensemble des réponses possibles. Les trois principaux obstacles à propos desquels les répondants sont incertains sont énumérés 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.

Incertains : 43 %


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.

Incertains : 45 %

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.

Incertains : 39 %

Dans le sondage, nous avons également demandé aux répondants d'indiquer s'ils avaient eu connaissance, avaient été témoins ou avaient fait l'expérience d'obstacles liés à l'accessibilité dans la dernière année. Ils ont tous nommé au moins un des cinq types d'obstacles énumérés (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 nombreux à répondre que les obstacles rencontrés étaient liés à l'attitude (61 %) et d'ordre systémique (54 %). Par exemple, un participant a éprouvé un sentiment de non-appartenance en raison de la stigmatisation d'un handicap invisible.
 - Les répondants ont rapporté avoir davantage eu **connaissance** d'obstacles liés à l'espace architectural ou physique (61 %), à l'information et aux communications (54 %) et aux technologies (50 %). Par exemple, une personne avait de la difficulté à atteindre le bouton d'ouverture automatique d'une porte.
 - Les répondants qui ont été **témoins** d'obstacles ont davantage cité les obstacles liés aux technologies (20 %) ou à l'attitude (15 %). Par exemple, une personne était préoccupée par le fait qu'une fonctionnalité du site web de la Banque ne lui est pas accessible en raison de son handicap invisible.

Nous continuons d'avoir des interactions significatives avec les employés

La majorité des répondants croient que le rapport d'étape de la Banque est facile à comprendre (56 %), et près de la moitié estiment que la Banque a accompli des progrès au regard des mesures de son plan (47 %) et consulte avec sincérité les employés handicapés (44 %). 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.

Notre 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 dans l'identification et l'élimination des obstacles à l'accessibilité, il reste encore du travail à faire au vu de certaines des réponses, notamment sur le plan de la communication des travaux en cours en la matière. Nous avons l'intention d'utiliser les données recueillies par l'entremise du sondage pour améliorer le travail que nous ferons en 2025. Cette démarche mènera à la création d'un environnement plus accessible et plus inclusif pour les personnes handicapées.



Rétroaction

Au cours de la deuxième année d'application de notre plan d'accessibilité, nous avons reçu sept courriels relatifs à l'accessibilité dans le cadre de notre processus formel de rétroaction. Les commentaires portaient sur les thèmes d'accessibilité suivants : prestation des programmes et services, emploi, bureaux, bâtiments et environnement bâti, technologies de l'information et communications, et autres sujets divers.

Les courriels ont permis d'identifier les domaines sur lesquels les personnes pensent que nous devons porter une attention particulière. Les suggestions suivantes sont ressorties de certains commentaires :

- Revoir la façon dont nous recrutons les personnes handicapées afin d'inclure davantage de mesures d'adaptation.
- Explorer d'autres méthodes pour offrir de la formation afin de mieux intégrer les personnes handicapées.
- Intégrer des considérations supplémentaires, comme des espaces de travail flexibles ou des aires de repos, pour créer un environnement plus inclusif, indépendamment de la nature et de la visibilité du handicap d'une personne.
- Revoir la politique et les processus de mieux-être afin de mieux soutenir la santé mentale et la neurodivergence.
- Examiner les meilleures pratiques en matière d'accessibilité afin d'améliorer l'information et la communication sur le site web de la Banque.

La rétroaction reçue est utilisée pour intégrer plus spécifiquement la dimension de l'accessibilité dans le cadre des projets en cours et à venir.

Annexe A : Questions du sondage

Pour préparer ce rapport d'étape, la Banque du Canada a consulté des personnes handicapées. 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	Incertain
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.						

	Médiocre	Passable	Bien	Très bien	Excellent	Incertain
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						

	Médiocre	Passable	Bien	Très bien	Excellent	Incertain
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 dans le rapport annuel sont faciles à comprendre.					
Les progrès accomplis en 2024 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 dernière année**.
Dans la négative, abstenez-vous de répondre.

	Connaissance	Témoin	Expérience
Obstacles liés à l’attitude (p. ex., ce que les gens pensent des personnes handicapées, et la manière dont ils leur parlent ou les traitent)			
Obstacles architecturaux et physiques (p. ex., des entrées sans rampes)			
Obstacles à l’information et à la communication (p. ex., un site Web ou des publications qui ne sont pas rédigés en langage clair)			
Obstacles technologiques (p. ex., le site Web présente régulièrement des images et des tableaux sans légendes ni textes de remplacement)			
Obstacles d’ordre systémique (p. ex., une politique qui ne reconnaît pas les besoins des personnes handicapées accentue un désavantage)			



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 ».