

Rapport d'étape 2024 sur l'accessibilité

1. Notre engagement en matière d'accessibilité
2. Renseignements généraux
 - a. Qui sommes-nous?
 - b. À propos de l'accessibilité
 - c. Communiquer avec nous
3. Progrès accomplis
4. Domaines prioritaires
 - Emploi
 - Conception et la prestation de programmes et de services
 - Environnement bâti
 - Technologies de l'information et des communications (TIC)
 - Communications, autres que les TIC
 - Acquisition de biens, de services et d'installations
 - Transport
5. Apprentissages et défis
6. Consultations
7. Rétroaction

1. Notre engagement en matière d'accessibilité

La Banque Nationale vise à poursuivre sa progression en matière d'accessibilité et s'investit pleinement afin d'améliorer ses pratiques, notamment en :

- Poursuivant le rayonnement de sa culture d'inclusion et de diversité;
- Maintenant sa politique de tolérance zéro en matière de discrimination et en poursuivant la sensibilisation en la matière;
- Poursuivant ses apprentissages en matière d'accessibilité;
- Poursuivant la sensibilisation par rapport aux normes d'accessibilité à travers l'organisation;
- Incluant les normes d'accessibilité dans ses nouvelles initiatives.

Ce rapport d'étape reflète les démarches entreprises afin d'accroître l'accessibilité à la Banque pour ses employés et employées, sa clientèle et les membres du public. Pour ce faire, nous avons ciblé trois axes afin d'accroître nos progrès en matière d'accessibilité :

1. **Culture organisationnelle** : Encourager l'adhésion et promouvoir une culture inclusive et non discriminatoire au sein de l'organisation en favorisant la sensibilisation en matière d'accessibilité, la connaissance des obstacles qui existent et la compréhension des impacts.
2. **Formation** : Accroître les connaissances en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation afin d'améliorer la sensibilité et les réflexes de nos employés et employées et ainsi, prendre conscience des biais et préjugés négatifs.
3. **Gouvernance** : Différents systèmes de gouvernance en matière d'inclusion et d'accessibilité sont en place et continueront d'exister. L'objectif est de capter en amont les bloquants potentiels, de suivre l'évolution de nos pratiques, de cerner les besoins de notre clientèle et des personnes à l'emploi de la Banque ainsi que de faire rayonner nos initiatives en matière d'accessibilité.

2. Renseignements généraux

2.1 Qui sommes-nous?

La Banque Nationale est une banque à taille humaine qui se démarque par son audace, sa culture entrepreneuriale et sa passion pour les gens. Nous existons pour avoir un impact positif, en bâtissant des relations à long terme avec notre clientèle, nos employés et employées et la communauté.

À la Banque Nationale, notre engagement est clair : aider notre clientèle, nos employés et employées, ainsi que notre communauté à réaliser leurs idées et leurs ambitions. Pour y parvenir, nous travaillons sans relâche à leur offrir une expérience positive qui repose sur l'inclusion, l'accessibilité et la simplicité de nos produits et services. Pour nos équipes, nous mettons également l'accent sur l'environnement et les conditions de travail.

Notre mission s'inscrit dans la continuité de nos efforts pour demeurer un moteur de développement économique et social. Elle est la réponse à un besoin collectif de faire évoluer les habitudes bancaires vers une mission humaine qui nous permettra d'atteindre nos objectifs et de mieux collaborer avec l'ensemble de la collectivité.

2.2 À propos de l'accessibilité

La Loi canadienne sur l'accessibilité (Loi) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Elle a pour objectif de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Selon cette Loi, les entreprises sous réglementation fédérale, dont les institutions financières, doivent reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité au Canada. En vertu de la Loi, la Banque Nationale doit :

- Publier au 1^{er} juin 2023 un plan triennal sur l'accessibilité dans lequel la Banque identifie les méthodes utilisées afin d'éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité;

- Publier un rapport d'étape annuel, à la date d'anniversaire du plan, faisant état des progrès effectués dans l'implantation des mesures prévues au plan d'accessibilité;
- Implanter un processus de rétroaction permettant à notre clientèle, aux employés et employées, ou à toutes autres personnes qui le souhaitent d'émettre un commentaire ou une suggestion quant au plan d'accessibilité de la Banque ainsi que sur les obstacles rencontrés.

Notre volonté d'améliorer nos pratiques en matière d'accessibilité est reflétée dans le présent rapport d'étape. Celui-ci précise les moyens mis de l'avant afin d'éliminer progressivement les obstacles en portant notre attention sur les sept domaines suivants :

- Emploi
- Conception et la prestation de programmes et de services
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications (TIC)
- Communications, autres que les TIC
- Acquisition de biens, de services et d'installations;
- Transport

2.3 Communiquer avec nous

Pour nous aider à améliorer l'accessibilité de nos produits et services, ou nous faire un commentaire ou une suggestion sur la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité 2023-2026 ou notre rapport d'accessibilité 2024, contactez-nous :

- En complétant une demande au lien suivant : <https://www.bnc.ca/formulaires/contact/nous-joindre.html>
- Par téléphone: 1 888 300-9004
- Par courriel: revisionplainte@bnc.ca
- Par la poste: adressez-vous à votre succursale la plus proche

Pour obtenir le plan ou le rapport d'accessibilité ainsi que la description du processus de rétroaction dans un autre format, notamment en gros caractères, en braille ou en format audio, contactez-nous :

- Par téléphone, par courriel ou par la poste (adressez-vous à votre succursale la plus proche)

En plus de la directrice principale Voix du client, l'ensemble des représentants et représentantes de la Banque recevant vos commentaires et suggestions sont responsables de l'accessibilité à la Banque. Vos commentaires et suggestions peuvent être formulés de façon anonyme. Pour toute rétroaction reçue, autre que celle formulée de manière anonyme, un accusé de réception vous sera transmis, par le même canal de communication que vous avez utilisé pour nous donner votre rétroaction, et ce, dans un délai raisonnable.

Si vous êtes une personne à l'emploi de la Banque, vous pouvez utiliser le processus de rétroaction destiné à notre clientèle et le public, ou le processus de rétroaction interne. Il est possible d'utiliser ce service de rétroaction interne selon le canal souhaité (téléphone, courriel, courrier). Les différents modes de rétroaction disponibles sont détaillés sur la plateforme employée destinée à cette fin. Vous pouvez également formuler une suggestion ou un commentaire de façon anonyme en s'adressant au Bureau de l'Ombudsman employé. Un accusé réception vous sera communiqué dans les meilleurs délais.

3. Progrès accomplis

Le [Plan sur l'accessibilité 2023-2026 de](#) la Banque contenait un total de 14 objectifs, chacun avec son propre échéancier de déploiement et de mise en œuvre :

- 10 priorités à court terme, dont le déploiement était prévu dans moins de 12 mois;
- 14 priorités à moyen terme, dont le déploiement était prévu entre 1 an et 3 ans;
- 4 priorités à long terme, dont le déploiement était prévu entre 3 ans et 5 ans;
- 16 priorités dont le déploiement se fait en continu.

Depuis le dépôt du Plan 2023-2026, la Banque continue sa progression en matière d'accessibilité. Elle a livré des initiatives visant la réduction des obstacles pour les personnes en situation de handicap. Selon son plan stratégique en matière d'accessibilité, les initiatives privilégiées par la Banque ont été axées sur le développement de la culture organisationnelle, ainsi que sur la formation et la gouvernance. Par exemple :

- L'augmentation de la sensibilisation et de la formation quant aux défis vécus par les personnes en situations de handicap
- L'augmentation de la visibilité accordée aux défis d'accessibilité et aux outils disponibles
- L'évolution de la gouvernance en ce qui a trait à l'accessibilité en mode opérationnel
- La bonification du processus de consultation

4. Domaines prioritaires

4.1 Domaine : Emploi

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière d'emploi. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Objectif 1 — Offrir un milieu de travail inclusif et respectueux des différences, où chaque personne peut développer son plein potentiel en favorisant une culture de respect des normes d'accessibilité.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Élaborer un <i>Guide de référence de création de contenu</i> afin d'assurer l'accessibilité	Livraison 2024	Priorité traitée par le domaine communication 4.5	Court terme
2	Poursuivre l'adaptation de nos politiques et procédures	En cours	<ul style="list-style-type: none">• Livraison de la nouvelle politique d'accommodement qui a pour objectif de simplifier les demandes d'accommodement par les personnes employées de la Banque.• Mise à disposition d'outils aux gestionnaires pour faciliter le dialogue.• Création de la <i>Clinique de gestion sur le handicap et l'accommodement</i> qui permet de former et de sensibiliser les gestionnaires aux différentes situations de handicap.• Adaptation du processus d'auto-identification afin :<ul style="list-style-type: none">o D'améliorer la visibilité des différents groupes issus de la diversité, dont ceux en situation de handicap;o De réviser la définition de personnes en situation de handicap;	En continu

			<p>o D'améliorer la sensibilisation quant à l'importance de l'auto-identification.</p> <p>Le résultat de ces initiatives est notamment l'augmentation du taux de représentation à 4,1 % des personnes en situation de handicap à la Banque au 31 janvier 2024.</p>	
3	Optimiser les principaux outils de rétroaction internes et promouvoir leur utilisation afin de faciliter l'obtention de rétroaction en continu	Partiellement complété	<ul style="list-style-type: none"> • Livraison, déploiement et intégration aux activités en continu du Centre conseil Expérience employé de la procédure de rétroaction. Cette procédure permet de trouver de l'information sur l'accessibilité et de signaler un enjeu. • Déploiement en cours d'une campagne de communication pour mieux faire connaître cette procédure. 	Moyen terme
4	Réaliser un examen du processus de gestion de la performance et des outils d'accompagnement	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Finalisation de l'analyse de l'impact de l'appartenance aux différents segments de la diversité sur la gestion de performance. • Poursuite des travaux afin de raffiner les procédures et adapter les pratiques de gestion de la performance aux besoins des employés et employées. Des études de cas seront développées pour faciliter la compréhension. 	Moyen terme
5	Poursuivre l'analyse de l'accessibilité aux outils technologiques	Non débuté		En continu

Objectif 2 — Approfondir les connaissances des employés et employées, ainsi que des gestionnaires, en matière d'accessibilité afin d'éliminer les bloquants.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Poursuivre le développement du matériel de formation sur l'accessibilité destiné à toutes les personnes à l'emploi de la Banque	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à disposition de la formation « Approfondir la question de l'accessibilité » pour toutes les personnes à l'emploi de la Banque, formation suivie par l'ensemble des équipes impliquées sur la question de l'accessibilité. • Stratégie de déploiement d'une formation sur l'accessibilité pour l'ensemble des personnes à l'emploi à la Banque en cours d'élaboration. 	En continu
2	Sensibiliser et habiliter en matière d'accessibilité les personnes responsables de l'élaboration des stratégies d'apprentissage, de conception de contenu, et du développement de formations	En cours	<p>Dans le contexte du déploiement prochain d'une nouvelle plateforme d'apprentissage à la Banque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation des équipes projet aux différences induites dans les modes d'apprentissage par la diversité, la neuro-diversité ou certaines situations de handicap via des ateliers de travail; • Prise en compte des besoins d'accessibilité dans le design de l'expérience. 	Moyen terme
3	Maintenir et améliorer des formations pour des métiers ciblés en matière d'accessibilité	En cours	<p>Nouvelle priorité qui regroupe la priorité 1 de l'objectif du domaine Technologies de l'information et des communications (TIC).</p> <p>Pour les métiers de la technologie de l'information :</p>	Court terme

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			<ul style="list-style-type: none"> Mise en place de programmes de sensibilisation aux pratiques, aux normes et aux exigences internes en matière d'accessibilité. Mise à jour des formations TI en matière d'accessibilité afin de faire connaître divers outils et méthodologies. 	

Objectif 3 — Attirer, recruter et favoriser l'intégration des personnes en situation de handicap.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Assurer la fluidité du processus d'attraction, de recrutement et d'intégration des personnes nouvellement à l'emploi de la Banque	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Révision de certaines communications courriel adressées aux personnes candidates afin d'améliorer l'accessibilité et l'offre d'accommodement lors des entrevues. Identification de deux personnes dédiées au processus d'embauche de personnes en situation de handicap. Mise en place d'un processus de recrutement et d'accueil adapté pour les personnes neurodivergentes, que ce soit en direct ou appuyé par des organismes partenaires. 	En continu

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
2	Documenter et promouvoir les principes directeurs et bonnes pratiques en matière d'accessibilité lors du recrutement	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un atelier sur les bonnes pratiques de recrutement inclusif à l'intention des gestionnaires. À ce jour, plusieurs centaines de gestionnaires l'ont suivi. L'atelier est toujours en cours de déploiement. 	Moyen terme
3	Réaliser le recensement et la documentation des différents outils d'accommodements offerts et confirmer leur compatibilité avec l'écosystème de la Banque	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Création d'une liste d'exemples d'accommodements et de mesures d'adaptation afin d'outiller les gestionnaires, faciliter l'obtention d'information, et permettre aux personnes à l'emploi de la Banque de s'en prévaloir. Poursuite des travaux afin de bonifier cette liste d'outils et de solutions. 	Moyen terme

4.2 Domaine : Conception et prestation de programmes et de services

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de conception et prestation de programmes et services. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Former en continu les nouvelles personnes à l'emploi du secteur numérique sur les normes et standards de l'accessibilité

Objectif 1 — Approfondir nos connaissances sur les obstacles vécus par les personnes en situation de handicap afin d'adapter nos programmes et services.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Bonifier le matériel de formation en lien avec les normes et standards de l'accessibilité en matière numérique	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement et partage de matériel de formation permettant la validation et l'évolution de l'accessibilité des sites informationnels. 	En continu
2	Sensibiliser et former en continu l'ensemble des personnes à l'emploi du secteur numérique sur les normes et standards de l'accessibilité	Partiellement complété	<p>La priorité a été reformulée pour ajouter la notion de sensibilisation.</p> <p>Formations offertes sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> La validation et l'évolution de l'accessibilité de nos sites web offerte aux équipes de webmestres UI/UX ainsi que les équipes TI informationnel; La création de fichiers PDF accessibles par les équipes de contenu et UI/UX. <p>Initiatives de sensibilisation pour l'ensemble des personnes employées par le secteur numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> Partage de connaissances en matière de création de fichier PDF accessible; Création d'une page numérique interne sur l'accessibilité numérique; Mise en place d'une gouvernance et d'un processus d'identification des outils de formation pour les personnes nouvellement à l'emploi de la Banque; Maintien de la sensibilisation des équipes à travers différentes tribunes; 	Court terme

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			<ul style="list-style-type: none"> Enregistrement et partage de matériel de formation permettant la validation et l'évolution de l'accessibilité de sites informationnels. 	
3	Bonifier la prise en charge de la rétroaction de notre clientèle en situation de handicap	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Analyse des résultats du sondage auprès de la clientèle pour mieux définir nos prochaines initiatives en matière d'accessibilité. Processus de prise en charge en cours d'amélioration. 	Court terme

Objectif 2 — Assurer l'accessibilité lors de la conception, la révision ou la prestation de programmes et de services.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Créer des critères d'acceptation et des tests de validation en matière de normes d'accessibilité numérique lors de la livraison ou mise à jour de services et production de contenu informationnel	Partiellement complété	<ul style="list-style-type: none"> Branchement de tous les sites informationnels à un outil de validation automatisée afin de vérifier en temps réel le niveau d'accessibilité numérique des sites selon la norme WCAG 2.1 Standard AA. Homologation d'extensions Chrome qui permettent de valider l'accessibilité des pages de nos sites. 	Court terme

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			<ul style="list-style-type: none"> • Modification des processus de plusieurs équipes afin d'y intégrer les critères d'acceptation et les tests de validation en matière d'accessibilité. 	
2	Créer un tableau de bord afin de mesurer les points clefs de performance de nos plateformes numériques, programmes et services en matière d'accessibilité	En cours		Moyen terme
3	Uniformiser l'implantation des normes Expérience utilisateur (UX) et Interface utilisateur (UI) en matière d'accessibilité au sein de l'écosystème numérique lors de nouveaux déploiements	Partiellement complété	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place et utilisation d'un « Design System », soit un ensemble de composants réutilisables, sur les sites internes et applications transactionnels afin de faciliter le respect des normes d'accessibilité numérique WCAG 2.0. • Mise en place à venir d'un « Design System » pour nos sites informationnels 	Moyen terme
4	Uniformiser les scénarios de tests automatisés lors du déploiement de nouveaux programmes et services numériques	Non débuté		Long terme

Objectif 3 — Offrir un écosystème qui répond aux normes d'accessibilité.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Réviser et améliorer les contenus informationnels sur les sites web publics de la Banque	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Analyse par les webmestres et les personnes rédactrices des résultats fournis par l'outil de validation automatisé et corrections en continu. Amélioration des sites fbngp.ca et bncd.ca en cours. 	Long terme
2	Réviser et améliorer les services transactionnels	Non débuté		Long terme
3	Vigie des normes d'accessibilité en matière numérique afin d'adapter nos outils et pratiques	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Définition d'un rôle de vigie en continu dans la gouvernance pour s'informer sur les évolutions en continu des normes 	Long terme
4	Créer un comité de gouvernance sur l'accessibilité de l'écosystème numérique afin de coordonner les activités du secteur numérique, définir les critères de performances et valider l'atteinte des objectifs	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Création et mise en place d'un comité avec une personne représentante de chaque secteur du numérique visant le suivi des livraisons des initiatives en accessibilité. 	Moyen terme

4.3 Domaine : Environnement bâti

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière d'environnement bâti. Voici la description de l'objectif et les progrès réalisés :

Objectif — Améliorer et mettre à la disposition des usagers d'immeubles corporatifs ou de succursales un environnement adapté et accessible aux personnes en situation de handicap.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Déménagement du siège social dans son nouveau bâtiment répondant aux normes, codes et lois actuellement en vigueur, incluant les règles entourant l'accessibilité universelle	En cours (depuis septembre 2023 à mai 2024)	<ul style="list-style-type: none"> • Déménagement du siège social de la Banque Nationale vers la Place Banque Nationale située au 800 Saint-Jacques à Montréal. En juin 2024, 11 000 personnes travailleront de le nouvel édifice. • Réalisation d'un audit sous forme de « marche exploratoire » avec un organisme externe spécialisé en accessibilité universelle (Altergo) afin d'évaluer la qualité de l'accessibilité et émettre des recommandations de bonification. • Création d'une page numérique interne rassemblant toutes les mesures d'accessibilité disponibles à la Place Banque Nationale, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ Espaces inclusifs : aire ouverte ne comportant pas de seuils, salles de détente, salles de focus, poste de travail avec cloison amovible, murs microperforés acoustiques pour la concentration; ○ Services inclusifs : hauteur adaptée des interrupteurs, présence de braille pour les ascenseurs et annonces vocales, stations de travail ajustables et ergonomiques, toilettes inclusives, casiers accessibles et permanents pour les personnes en situation de handicap, systèmes d'alarme incendie pour personnes malentendantes sur les étages identifiés; ○ Technologies inclusives : portes automatisées avec bouton sans contact, salles Teams avec transcription simultanée, espaces dotés de contrôleurs intelligents pour ajuster l'éclairage; • Identification d'une personne responsable de l'accessibilité pour le bâtiment. 	Juin 2024
2	Créer une base de données	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Création d'une fiche sur le tableau de bord du bâtiment par l'intermédiaire de plans virtuels de certaines succursales 	Moyen terme

	répertorient les éléments physiques liés à l'accessibilité de notre réseau de succursales		<ul style="list-style-type: none"> • Création avec les fournisseurs externes d'une liste standard de composantes en accessibilité universelle pour certains environnements tel que : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les salles de toilettes adaptées ○ Les isolements pour personne en situation de handicap ○ Les rampes extérieures 	
3	Déployer un système signalétique intérieur	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement de la signalisation intérieure pour le nouveau siège social en cours. La signalisation proposée tient compte des meilleures pratiques en accessibilité universelle. 	Déploiement progressif en continu
4	Évaluer et adapter le niveau d'illumination dans nos succursales (étude photométrique)	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Un mandat spécifique a été confié une firme d'ingénierie. Mise en place progressive de l'initiative auprès de toutes les parties prenantes internes et externes. 	Déploiement progressif en continu

4.4 Domaine : Technologies de l'information et des communications (TIC)

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, deux objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de technologies de l'information et des communications. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Objectif 1 — Soutenir les secteurs d'affaires dans l'offre de solution TI facilitant l'utilisation des systèmes par des personnes en situation de handicap.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Poursuivre l'implantation des requis et normes d'accessibilité dans nos systèmes technologiques, incluant les applications utilisées autant par nos employés et employées que celle fournie à notre clientèle	En continu	Révision grammaticale du libellé de la priorité. <ul style="list-style-type: none">• À l'aide d'une firme externe, intégration des requis et normes d'accessibilité dans certains de nos systèmes technologiques, incluant des applications pour les employés et employées et la clientèle.• Vigies en continue de nos systèmes afin d'identifier les problèmes d'accessibilité en priorisant nos interfaces numériques.• Intégration en continue des normes de WCAG 2.0 dans les systèmes technologiques.• Vigie des normes WCAG 2.1 et 2.2 et intégration de certaines de ces normes d'accessibilité à nos plateformes technologiques.	En continu
2	S'assurer d'inclure en continu dans nos recherches de solutions informatiques, des requis TI de conformité à l'accessibilité	En cours	<ul style="list-style-type: none">• Analyse de stratégies afin de permettre l'implantation uniforme et transversale des requis et normes d'accessibilité (en lien avec les normes WCAG 2.0, 2.1 et 2.2)	Long terme

Objectif 2 — Approfondir les connaissances des employés et employées en matière d'accessibilité.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Maintenir et améliorer les formations TI en matière d'accessibilité et élargir son déploiement auprès des employés et des employées	En cours	Cette priorité a été intégrée à une initiative transversale du domaine d'emploi sous l'objectif 2, priorité 3.	Moyen terme
2	Mettre en place une vigie des recommandations proposées par le Comité Technique sur les exigences d'accessibilité TI dont celles approuvées par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et la Commission électrotechnique internationale (CEI)	Complété	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'un processus de gestion de la rétroaction en lien avec l'accessibilité assurant la consolidation et le traitement de la rétroaction liée au domaine des TIC.• Mise en place d'une vigie des recommandations des exigences d'accessibilité TI afin d'améliorer en continu l'accessibilité (niveau national et international).	Court terme

4.5 Domaine : Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Comme mentionné dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026 de la Banque, trois objectifs ont été fixés afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de communications, autres que les technologies de l'information et des communications. Voici la description de ces objectifs ainsi que les progrès réalisés :

Objectif 1 — Communiquer en langage clair et simple.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Présenter les principes directeurs de l'écriture inclusive auprès des employés et employées créant du contenu interne et externe	Complété	<p>Initiatives mises de l'avant afin de faire évoluer nos pratiques en matière d'inclusion, de diversité et d'équité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adoption des principes d'écriture inclusive, soit un mode de rédaction qui vise à faire une place équitable à chaque personne, peu importe son identité et son expression de genre, dans l'ensemble de nos communications. • Déploiement d'un guide de rédaction qui s'appuie majoritairement sur les recommandations de l'Office québécois de la langue française (OQLF) • Création et déploiement d'une formation en écriture inclusive au bénéfice des employés et employées. <p>En date du 5 février 2024, 55 % des personnes à l'emploi de la Banque avaient suivi la formation et le guide avait été consulté plus de 3 400 fois.</p>	Court terme
2	Élaborer un Guide de référence de création de contenu afin d'assurer l'accessibilité.	En cours	<p>Initiatives mises de l'avant pour outiller les employés et employées qui produisent du contenu sous format écrit, multimédia, vidéo et audio :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des principes directeurs à la création de contenu accessible destinés à tous nos publics cibles internes et externes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisation des normes de langage clair et simple et de la norme ISO 24495-1 ○ Utilisation d'une méthodologie de « Design Inclusif » lors de la conception et du développement de contenu de façon à minimiser les biais inconscients 	Court terme

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			<ul style="list-style-type: none"> • Révision du <i>Guide de rédaction en langage clair et simple</i> • Création d'un <i>Guide de référence de création de contenu</i> qui consolide des principes directeurs à la création de contenu accessible, le <i>Guide de rédaction en langage clair</i> et le <i>Guide de bonnes pratiques pour la production de capsules vidéos accessibles</i> 	
3	Sensibiliser et habiliter les actrices et acteurs clés de la conception de contenus au langage clair et à l'importance de l'accessibilité	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Création et déploiement d'ateliers sur la rédaction en langage simple et clair. Ces ateliers ont été suivis par plus de 90 rédacteurs et rédactrices de contenu. 	En continu
4	Bonifier le Guide de référence de création de contenu pour s'assurer qu'il répond aux besoins spécifiques d'accessibilité	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité jumelée à la priorité 2 du présent objectif 	Moyen terme
5	Utiliser les outils IA pour maximiser la rédaction en langage clair	En cours	<p>Nouvelle priorité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réalisation d'un projet pilote auprès de 300 personnes à l'interne afin de tester un outil utilisant l'intelligence artificielle pour exécuter différentes tâches, dont la génération de texte en langage clair. Des recommandations seront émises suivant le projet pilote quant à un déploiement à plus grande échelle. 	Court terme

Objectif 2 — Rendre l'information accessible sur nos différents canaux de communications.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Créer et déployer un guide de bonnes pratiques en lien avec la production de vidéos afin de favoriser l'accessibilité pour les personnes qui vivent avec des difficultés de traitement de l'information ou avec un handicap visuel ou auditif	Complété	<p>Révision grammaticale du libellé de la priorité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création et déploiement d'un guide de bonnes pratiques pour la production de capsules vidéos accessibles • Consultation interne par des entrevues individuelles auprès de personnes en situation de handicap afin de relever les principaux enjeux d'accessibilité vécus lors de leur consommation des capsules vidéo. • Révision de nos pratiques suivant les résultats de la consultation, dont : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'ajout de la lecture systématique des écrits diffusés lors de capsules vidéo; ○ L'ajustement des couleurs utilisées et de la grosseur des caractères; ○ Offre de transcription dans la langue de la vidéo. 	Court terme
2	Rendre disponible les notes de présentation et la copie de la présentation des conférences organisationnelles afin de faciliter la compréhension	En continu	<p>La priorité a été reformulée pour être plus inclusive.</p> <p>L'objectif est de faciliter la compréhension du contenu des conférences organisationnelles pour toutes les personnes à l'emploi de la Banque.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obtention préalable du matériel sur demande disponible. • Mise à la disposition des documents de présentation et des résumés d'information 	En continu

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			pendant ou après les événements, selon les circonstances.	
3	Rendre les conférences organisationnelles en direct accessibles par l'entremise de l'interprétation en langage des signes en simultanée ou à l'aide d'une solution technologique accessible	En repositionnement	<ul style="list-style-type: none"> Analyse suivant l'apparition de nouvelles solutions d'interprétation en langue des signes en simultanée proposées par des outils d'intelligence artificielle 	Moyen terme

Objectif 3 — Donner de la visibilité à l'accessibilité aux différentes parties prenantes.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Publiciser nos actions en matière d'accessibilité dans nos communications internes	Livraison des activités 2023 - Complété	<p>La priorité a évolué comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> L'ensemble des activités de communications internes (priorités 1, 2 et 3) ont été fusionnées dans cette priorité. Les activités de communication externes sont traitées dans la priorité 4 de cet objectif. <p>Promotion des actions mises en place pour favoriser l'inclusion des personnes en situation de handicap dans nos communications internes telles : infolettres, conférences, réseau social d'entreprises et capsules vidéo. En 2023, les sujets suivants ont fait l'objet de publications internes.</p>	En continu

		<ul style="list-style-type: none">• L'inclusion et l'accessibilité à la Place Banque Nationale. Présenter un aperçu des espaces de travail, des services et des technologies qui mettent de l'avant nos principes d'inclusion et d'accessibilité dans le nouveau siège social de la Banque Nationale.• Campagne « Moi, je m'identifie - Pour favoriser l'inclusion et la diversité de tous les talents de la Banque ». Les personnes à l'emploi de la Banque sont invitées à s'auto-identifier pour permettre d'obtenir un meilleur portrait de notre main-d'œuvre en situation de handicap et faciliter la mise en place d'initiatives visant à assurer l'équité. Grâce à la rétroaction, le questionnaire d'auto-identification a été amélioré.• La Semaine nationale de l'accessibilité et la Journée internationale des personnes en situation de handicap ont permis de faire de la sensibilisation sur l'accessibilité ainsi que donner de la visibilité aux activités proposées et inciter les employés et employées à y participer.• L'engagement de la Banque vis-à-vis son Plan en matière d'accessibilité.• Le processus de rétroaction à suivre pour tous les publics ciblés. <p>Sensibilisation par des activités internes visant à promouvoir les droits et le bien-être des personnes en situation de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none">•<ul style="list-style-type: none">○ Rencontre avec Karolina Wisniewska, une athlète paralympique engagée;	
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> ○ Panel - Semaine de l'accessibilité : Dans un monde inclusif, je peux me réaliser; ○ Capsule témoignage pour mieux comprendre la neurodivergence; ○ Conférence vivre avec un handicap en milieu de travail; ○ Présentation des initiatives internes en place pour soutenir l'inclusion des personnes en situation de handicap, telles que : la procédure de recrutement intentionnelle des personnes neurodivergentes et le programme Têtes à Têtes autour du handicap, pour bénéficier de l'expérience de collègues en situation de handicap. 	
2	Favoriser et développer l'accessibilité dans nos forums d'échange et dans les communications organisationnelles		Jumelé à la priorité 1	
3	Accentuer la visibilité donnée à l'interne au plan d'accessibilité et aux initiatives mises en place		Jumelé à la priorité 1	
4	Publiciser et faire rayonner à l'externe nos actions en matière d'accessibilité	Complété	<p>La priorité a été reformulée pour inclure toutes les activités des communications externes.</p> <p>Diffusion annuelle des engagements de la Banque en matière d'accessibilité dans les publications destinées au grand public :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport ESG 2023 - rapport-esg-2023.pdf (bnc.ca) 	Court terme

			<ul style="list-style-type: none"> • Cahier Inclusion et Diversité - cahier-inclusion-diversite-2023.pdf (bnc.ca) 	
		En cours	<p>Engagement de la Banque envers l'accessibilité lors d'événements auprès des organismes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Olympiques Spéciaux - Québec • Fondation paralympique canadienne • Autisme sans limites • Santé mentale (Douglas, FIUSSM) 	Moyen terme

4.6 Domaine : Acquisition de biens, de services et d'installations

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière d'acquisition de biens, de services et d'installations. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Objectif 1 — Offrir un écosystème, des biens et des services qui répondent aux normes d'accessibilité.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Les secteurs d'affaires devraient se doter d'une gouvernance en continu afin de superviser le respect des clauses et livrables définis aux contrats	En continu	<ul style="list-style-type: none"> • Préalablement à leur signature, intégration de clauses aux contrats avec nos fournisseurs et partenaires afin qu'elles reflètent nos engagements en matière d'accessibilité. • Amélioration en continu de la gouvernance des fournisseurs et 	En continu

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
			partenaires afin d'assurer le respect des clauses contractuelles au contrat.	
2	Mettre à jour les clauses contractuelles selon les nouveaux besoins d'accessibilité	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Révision annuelle des clauses contractuelles contenues aux gabarits de contrats afin d'y insérer les besoins et requis en matière d'accessibilité 	En continu
3	Ajouter les nouveaux besoins en matière d'accessibilité dans les contrats lorsque requis	En continu	<ul style="list-style-type: none"> Ponctuellement, ajout de requis aux contrats suivant la vigie des bonnes pratiques en matière d'accessibilité. -Quel est la différence entre le point 2 et 3 	En continu

4.7 Domaine : Transport

Selon le Plan sur l'accessibilité de 2023-2026 de la Banque, un objectif a été fixé afin d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en matière de transport. Voici la description de ces objectifs et les progrès réalisés :

Objectif 1 — Rendre accessible les activités de transport sans passager.

#	Priorités	État d'avancement	Détails	Échéance
1	Documenter dans un fichier centralisé les demandes d'accommodement		La priorité a évolué et sera dorénavant traitée par le domaine Emploi dans les priorités existantes.	En continu
2	Faciliter l'accès aux installations et bâtiments en transport		<p>Nouvelle priorité :</p> <p>Pour la Place Banque Nationale (nouveau siège social de la Banque situé au 800 Saint-Jacques à Montréal) :</p> <ul style="list-style-type: none">• Mise en place d'un espace pour l'arrêt des transports adaptés du côté Notre-Dame et Saint-Jacques avec une courbe de trottoir qui permet de s'arrêter sans entraver la circulation;• Conception des entrées principales de l'édifice sur la rue Saint-Jacques, sur la rue Notre-Dame, et via le Parc Michel-Bélanger pour faciliter la circulation aux personnes en situation de handicap, contribuant à garantir un environnement inclusif où chacun peut se déplacer en toute autonomie et confort;• Offre de 7 places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite au 2^e sous-sol avec un accès facile aux ascenseurs pour les fauteuils roulants;• Connexion par un couloir direct au métro (finalisation de l'ouverture automatique des portes intermédiaires à venir).	

5. Apprentissages et défis

Alors que les travaux d'implantation des mesures à court terme étaient en cours, nous avons constaté que les obstacles identifiés continuaient à évoluer parallèlement à l'évolution de notre contexte d'affaires, notre environnement opérationnel et les besoins des employés et employées et des membres du public. Par conséquent, la personne responsable de l'accessibilité à la Banque continuera d'adapter ces mesures afin de toujours répondre à l'évolution des besoins en matière d'accessibilité.

Cette année, la Banque a senti le besoin de faire évoluer son cadre de gouvernance afin qu'il permette une gestion transversale des priorités en matière d'accessibilité. Ce nouveau cadre de gouvernance permettra également d'établir un plan stratégique plus robuste et d'améliorer la sensibilisation des employés et employées à notre culture organisationnelle afin de poursuivre nos progrès en matière d'accessibilité.

6. Consultations

L'apport des personnes en situation de handicap est essentiel à l'amélioration des pratiques en matière d'accessibilité à la Banque. Pour cette raison, nous sommes à l'écoute des personnes en situation de handicap afin d'adapter nos différentes initiatives à leurs besoins. Plusieurs méthodes de collecte de données ont été mises en place, à l'interne et à l'externe. La combinaison de toutes ces méthodes de collecte a permis d'orienter la rédaction de notre Plan 2023-2026 ainsi que la révision de nos priorités incluses au présent rapport.

1. **Inventaire :** La Banque a d'abord dressé un inventaire des différentes initiatives, outils, produits et services disponibles pour chacun des 7 domaines. Cet exercice a permis d'effectuer une auto-évaluation des pratiques en place en matière d'accessibilité et de prioriser nos différents plans d'action.
2. **Consultation d'un groupe de clients et clientes :** Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. Un échantillonnage ciblé de la clientèle vivant en situation de handicap ainsi que des personnes ayant manifesté des insatisfactions en lien avec un enjeu d'accessibilité ont été sélectionnées afin de recueillir leurs commentaires.
3. **Consultation des personnes à l'emploi de la Banque :** Des entrevues individuelles ont été effectuées par l'intermédiaire d'une firme externe. L'échantillonnage était formé d'employés et employées en situation de handicap ayant manifesté leur intérêt pour participer aux consultations.
4. **Sondages auprès de la clientèle et des personnes à l'emploi de la Banque :** Des consultations sont effectuées principalement par l'entremise de sondages sur différents sujets, dont : la conception du nouveau siège social, la conception des succursales ou de l'environnement de travail, les programmes offerts, etc. Un sondage annuel est envoyé aux personnes à l'emploi de la Banque en situation de handicap ayant accepté de participer à des consultations, ainsi qu'à un échantillon représentatif du reste des personnes à l'emploi de la Banque Nationale. Un sondage annuel est également réalisé auprès de la clientèle.

Le sondage mené auprès des personnes à l'emploi de la Banque nous a permis d'arriver à 3 grands constats :

- Les personnes en situation de handicap vivent plus d'obstacles que les personnes qui ne sont pas en situation de handicap;

- Les domaines où le plus d'obstacles sont rencontrés sont les domaines Emploi et le domaine Environnement bâti;
- Les situations de handicap les plus fréquentes sont des enjeux sensoriels, notamment sur les lieux de travail.

Pour sa part, le sondage auprès de la clientèle nous a permis de dégager 2 grands constats :

- La Banque Nationale est globalement perçue comme étant accessible par la majorité de la clientèle sondée. Plus de 90% des personnes sondées considèrent la Banque comment étant assez ou très accessible;
- Parmi les types de handicaps que vivent notre clientèle et que nous avons recensés dans le sondage, ce sont ceux liés à la mobilité, à la flexibilité et à la dextérité qui représentent la catégorie la plus importante;

En 2024, nous poursuivrons nos efforts afin de consulter les personnes à l'emploi de la Banque ainsi que les membres du public vivant avec un handicap afin de poursuivre nos progrès en matière d'accessibilité. Consciente que les personnes vivant des enjeux d'accessibilité sont les mieux placées pour nous les expliquer, la Banque s'engage à poursuivre les consultations des personnes en situation de handicap afin de mieux répondre à leurs besoins.

7. Rétroaction

Depuis la publication de notre Plan d'accessibilité, nous avons reçu quelques commentaires via le processus de rétroaction interne quant aux mesures d'accessibilités à la Banque. Nous avons également colligé des commentaires d'employés et d'employées soumis de façon informelle. Les principaux commentaires portaient sur quelques questions d'accessibilité rencontrées à la Place Banque Nationale, le nouveau siège social. Puisque nous souhaitons traiter rapidement et avec sérieux ces commentaires, la firme Altergo a été mandatée afin de réaliser une visite exploratoire des locaux de la Place Banque Nationale accompagnée de personnes en situation de handicap. Altergo émettra un rapport soulignant les observations et proposant des recommandations qui seront utilisées par la Banque afin de poursuivre sa progression et ses améliorations en matière d'accessibilité.

Le processus de rétroaction implanté pour la clientèle et le public a également permis de recueillir des commentaires principalement liés à la présence d'obstacles à l'accès aux services bancaires, à l'interaction avec les personnes employées de la Banque et à l'accès à nos bâtiments. Les trois axes choisis par la Banque afin d'améliorer ses pratiques en matière d'accessibilité soit, de poursuivre le progrès de la culture organisationnelle, de former ses employés et employées et de poursuivre l'amélioration de ses gouvernances, posent les fondements nécessaires à ces améliorations. L'analyse des constats provenant de la rétroaction nous permettra aussi de faire évoluer nos processus.

L'ensemble des commentaires reçus ont influencés la priorisation de nos initiatives en matière d'accessibilité. Ils nous ont également rappelé la nécessité de continuer de surveiller nos progrès et d'améliorer la manière dont nous faisons participer les personnes en situation de handicap à ces améliorations.