

BMO Groupe financier

Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité

1^{er} juin 2024

2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire

BMO



Message de la direction



Guidés par notre raison d’être – **Avoir le cran de faire une différence *dans la vie, comme en affaires*** –, nous réalisons des progrès pour que notre organisation soit plus inclusive en éliminant les obstacles pour nos collègues, nos clients et les collectivités que nous servons.

En tant que chef de la durabilité et chef, Bureau de l’accessibilité de l’organisation, BMO, je suis fier de présenter le rapport sur les progrès que nous avons réalisés au cours de la première année de notre Plan d’accessibilité. Notre objectif consiste à faire progresser notre ambition L’inclusion sans obstacles pour rendre BMO plus accessible, en nous concentrant sur l’amélioration de l’expérience client et de l’expérience employé. L’inclusion sans obstacles est une stratégie pluriannuelle qui met l’accent sur l’équité, l’égalité et l’inclusion et qui repose sur divers programmes, notamment sur des investissements, des produits, des services et des partenariats.

En 2023, à la lumière des commentaires recueillis lors de consultations internes et externes, nous avons présenté notre Plan d’accessibilité triennal visant à éliminer les obstacles pour les clients et les collègues. Depuis la publication de notre Plan d’accessibilité, nous avons continué à prendre des mesures pour éliminer les obstacles à l’accès à nos services et à notre milieu de travail, contribuant ainsi à l’atteinte des objectifs de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*. Ce rapport présente les progrès réalisés au cours de l’année écoulée et met en évidence les points à améliorer que nous avons relevés pour chaque priorité du Plan d’accessibilité.

À mesure que nous irons de l’avant, nous poursuivrons notre étroite collaboration avec nos collègues, nos clients et les collectivités que nous servons, en nous efforçant de leur donner les moyens de faire connaître leurs commentaires et leurs idées à partir de leurs expériences personnelles et professionnelles. Cette approche nous permettra de comprendre leurs divers besoins et d’élaborer des solutions qui contribueront à un accès équitable et à l’élimination des obstacles à l’inclusion.

Michael Torrance
Chef de la durabilité
BMO Groupe financier



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l’information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l’information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d’installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire

Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Nous accordons une grande importance à tous les commentaires de nos clients et de nos employés et nous continuerons à chercher des façons d'améliorer l'accessibilité et d'éliminer les obstacles à l'accès à nos produits, à nos services, à nos technologies et à nos environnements de travail.



Rapport sur les progrès de BMO

Le présent rapport répond aux exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de leurs exigences réglementaires à l'intention des entités sous réglementation fédérale et provinciale.

Les clients et les employés de BMO peuvent communiquer avec nous ou nous fournir de la rétroaction par l'intermédiaire de l'un des canaux suivants :

- > **Au moyen de la formule Web :**
bmo.com/principal/a-propos-de-nous/accessibilite/
 - > **Par courriel :**
accessibility.accessibilite@bmo.com
 - > **Par téléphone :**
1-877-225-5266

Pour les clients sourds, devenus sourds ou malentendants, BMO accepte en tout temps les appels de fournisseurs de service de relais tiers qualifiés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique ou vidéo.
 - > **Par la poste :**
Bureau de l'accessibilité de l'organisation
First Canadian Place – 9th floor,
100 King St. W,
Toronto, ON
M5X 1A3
 - > **En succursale :**
Faites part de votre rétroaction aux employés de nos succursales.

La rétroaction anonyme peut être fournie au moyen de la formule Web, par téléphone, par courriel ou par la poste. L'accusé de réception sera fourni par l'intermédiaire du canal où la rétroaction a été reçue, à moins qu'elle n'ait été fournie de façon anonyme. Les coordonnées personnelles peuvent être recueillies dans le cadre du processus de rétroaction dans le seul but de répondre à la rétroaction reçue.
- Demande de documents en format adapté**
- Pour demander un exemplaire du Rapport sur les progrès ou du Plan d'accessibilité de BMO ou pour obtenir une description du processus de rétroaction en format adapté, envoyez un courriel à l'adresse accessibility.accessibilite@bmo.com



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire

Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Participants

- Nombre d'employés mobilisés : 974 (313 réponses).
- Les participants étaient rattachés à différentes fonctions et à différents niveaux de poste.
- Toutes les provinces sont représentées.

Processus

BMO a réalisé un sondage auprès de ses employés dans le but de recueillir leurs suggestions et leurs commentaires exhaustifs ainsi que leurs réflexions et des exemples de situations qu'ils ont vécues relativement à l'accessibilité dans notre milieu de travail, en mettant tout particulièrement l'accent sur les aspects clés décrits dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Le sondage, mené en mars 2024, portait sur différents aspects, notamment nos espaces physiques, nos technologies de l'information et nos pratiques de communication.

Nous avons également donné aux participants l'occasion de fournir des commentaires supplémentaires sur des aspects qui n'étaient pas abordés dans le sondage.

Conclusions

Échos favorables :

- Nous avons reçu des échos favorables sur le travail effectué par BMO pour promouvoir l'accessibilité.
- La reconnaissance des employés et le soutien de la direction ont été rapportés comme des éléments positifs.

Occasions d'amélioration :

- Dans leurs commentaires, des participants ont souligné qu'une meilleure promotion des ressources accessibles serait avantageuse pour tous.

Consultation des clients externes

Participants

- Soixante-quatorze pour cent des participants étaient des clients actuels de BMO.
- Les participants reflétaient une représentation équilibrée des personnes dans diverses catégories de handicaps, parmi lesquelles les handicaps sensoriels, les handicaps moteurs et les handicaps cognitifs.
- Ils avaient été recrutés dans toutes les provinces du Canada.

Processus

BMO a chargé le groupe Return on Disability d'entreprendre une série de consultations pour évaluer l'expérience bancaire de personnes handicapées.

La série de consultations a été réalisée en février et en mars 2024. Des clients actuels de BMO ont participé à des consultations axées sur l'évaluation des services à leur intention, et des non-clients de BMO ont été sélectionnés pour évaluer le processus d'ouverture de compte.

Les participants de chaque groupe se sont vu attribuer des tâches précises à effectuer et ont été invités à consigner leur expérience. De plus, les échanges dirigés ont fourni aux participants une plateforme pour qu'ils puissent faire part de leurs observations et de leurs commentaires.

Conclusions

Échos favorables :

- Les participants ont exprimé des commentaires positifs sur l'accessibilité des procédures d'ouverture de compte de particulier.
- L'appli mobile de BMO a reçu des éloges pour son interface conviviale, mais les utilisateurs de lecteurs d'écran ont rapporté certaines difficultés à la suite d'une récente mise à jour logicielle.
- Plusieurs employés de BMO ayant dépassé les attentes ont été cités en exemple pour avoir fait invariablement vivre à des personnes handicapées une expérience bancaire positive.

Occasions d'amélioration :

- La complexité de la terminologie propre aux services bancaires est une difficulté couramment signalée par la clientèle. L'emploi d'un langage clair et intelligible a été encouragé pour améliorer l'expérience client.
- Des difficultés liées aux Services bancaires par téléphone ont été rapportées, dont le besoin d'indications supplémentaires pour guider les utilisateurs.
- Des utilisateurs de lecteurs d'écran ont signalé avoir éprouvé des problèmes avec l'appli mobile de BMO dans certaines circonstances.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2 Généralités

[Message de la direction](#)

3 Coordonnées et commentaires

[Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

4 Résultats du processus de consultation

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

[7 Emploi](#)

[9 Environnement bâti](#)

[11 Technologies de l'information et des communications](#)

[13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)

[15 Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

[17 Conception et prestation de programmes et de services](#)

19 Glossaire

Notre objectif

Nous visons à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour améliorer l'expérience client et offrir à nos employés un environnement de travail accessible où ils peuvent réaliser tout leur potentiel.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire

Aperçu des mesures à prendre

L'approche visant à promouvoir une expérience client et employé sans obstacles est décrite dans le Plan d'accessibilité 2023 de BMO. Conformément aux objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, chaque priorité indique les initiatives, les programmes et les services que nous avons actuellement en place, les occasions d'amélioration que nous avons relevées grâce à la rétroaction et aux consultations, ainsi que notre voie à suivre.



Emploi

Nous continuons de créer un milieu de travail plus accessible et inclusif où chacun est traité avec respect et soutenu dans le but de réaliser tout son potentiel.



Technologies de l'information et des communications

Nous cherchons à rendre notre contenu numérique accessible aux employés et aux clients, ce qui permet un accès égal aux renseignements importants et aux moyens de communication.



Conception et prestation de programmes et de services

Tous les clients qui vivent avec un handicap doivent recevoir nos produits et services avec dignité et respect.



Environnement bâti

Nous cherchons à concevoir et à construire des espaces accessibles à tous.



Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nous cherchons à améliorer la communication avec tous nos employés et nos clients; à cette fin, nous nous efforçons de rendre les renseignements importants facilement accessibles à tous.



Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous visons à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans l'ensemble de notre gamme de produits, de services et de technologies.



Transport

BMO reconnaît qu'il existe des obstacles liés au transport des personnes handicapées et continuera d'examiner et d'évaluer cette question.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

Emploi

Nous continuons de créer un milieu de travail plus accessible et inclusif où chacun est traité avec respect et soutenu afin de réaliser son plein potentiel.



Points à améliorer

Au sein de l’organisation, les employés et les gestionnaires de personnes sont sensibilisés à divers niveaux aux normes en matière d’accessibilité et aux mesures d’adaptation qui existent. Certaines personnes peuvent trouver le processus de demande de mesures d’adaptation déroutant ou complexe. De surcroît, il faut attirer l’attention sur les handicaps non visibles pour faire tomber les préjugés connexes et pour élargir les ressources et le soutien offerts. Certains employés peuvent également hésiter à révéler leur handicap aux recruteurs, aux gestionnaires ou à leurs collègues, ce qui souligne les préoccupations concernant les préjugés et le besoin de créer un espace sûr afin d’encourager la transparence dans les échanges, en particulier en ce qui a trait à l’avancement professionnel.

Occasions

- Mieux faire connaître les normes en matière d’accessibilité ou les types d’aménagements offerts aux employés de BMO.
- Accroître la sensibilisation aux handicaps non visibles au moyen d’outils pédagogiques et d’outils de soutien.
- Continuer de favoriser un environnement où tous les employés sentent qu’ils peuvent se sentir à l’aise et en confiance de demander de l’aide et de parler de leurs besoins.

2 Généralités

[Message de la direction](#)

3 Coordonnées et commentaires

[Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

4 Résultats du processus de consultation

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 [Emploi](#)

9 [Environnement bâti](#)

11 [Technologies de l’information et des communications](#)

13 [Communications, autres que les technologies de l’information et des communications](#)

15 [Acquisition de biens, de services et d’installations](#)

17 [Conception et prestation de programmes et de services](#)

19 Glossaire



La voie à suivre

Progrès

À court terme	➢ Mettre à jour en continu le Carrefour Accessibilité à l'intention des employés de BMO qui servira à ces derniers de guichet centralisé pour trouver les ressources liées à l'accessibilité, dont les formations, les normes, les personnes-ressources clés et des conseils sur la façon de demander des mesures d'adaptation et de fournir de la rétroaction.	➢ Nous avons informé l'ensemble de nos employés de la publication du Plan d'accessibilité de BMO. ➢ Nous avons lancé le Carrefour Accessibilité, qui sert de ressource interne et offre des outils et du matériel de soutien concernant les problèmes liés à l'accessibilité. ➢ Diversité à BMO, un groupe-ressource d'employés qui se concentre sur les employés handicapés, s'efforce activement de faire connaître et de promouvoir le Carrefour Accessibilité de BMO. ➢ Nous avons ajouté un lien qui mène directement au Carrefour Accessibilité sur le site intranet des Ressources humaines. Les directeurs recruteurs ont ainsi facilement accès à la norme Adaptation du milieu de travail de BMO, et peuvent donc se renseigner de façon efficace sur les besoins en matière d'adaptation des candidats. ➢ Nous avons mis à jour notre norme Adaptation du milieu de travail en y ajoutant une section sur le Plan d'accessibilité de BMO, réitérant ainsi notre engagement à l'égard d'un environnement sans obstacles. Nous avons en outre ajouté un lien qui mène directement à la directive Service à la clientèle accessible de BMO.
À moyen terme	➢ Communiquer de façon plus proactive au sujet des normes et des offres en matière d'accessibilité. ➢ Mettre à jour notre formation sur l'accessibilité à l'intention des gestionnaires afin de promouvoir des conversations transparentes avec les employés au sujet de leurs handicaps, des mesures d'adaptation dont ils ont besoin et de la façon de mieux les soutenir en milieu de travail.	➢ Nous avons fait la promotion du Carrefour Accessibilité auprès de nos équipes de recrutement pour qu'elles se familiarisent davantage avec les ressources et les outils accessibles pour les candidats handicapés, ce qui leur permet d'appliquer de façon uniforme les meilleures pratiques tout au long du processus de recrutement. ➢ Nous avons élargi notre programme d'avantages sociaux des employés pour offrir une aide financière et sociale accrue aux personnes qui présentent un handicap visible ou non. Un soutien en santé mentale assuré par des professionnels de la santé est offert aux employés et aux membres de leur famille en tout temps au moyen d'une application de soins virtuels sans frais pour eux.
À long terme	➢ Officialiser des programmes de mentorat pour soutenir l'avancement professionnel des employés handicapés.	➢ Nous continuons d'explorer les possibilités de partenariats et les occasions de créer des liens avec des groupes de défense des droits des personnes handicapées, dans le but de promouvoir les perspectives de carrière dans des formats et des forums accessibles à tous. Dans le cadre de cet effort, nous avons mis à jour notre norme des ressources humaines et nos ressources internes. Nous avons également établi des canaux de rétroaction pour permettre aux employés de fournir des commentaires, de proposer des révisions et de trouver de nouvelles occasions.
En continu	➢ Poursuivre l'examen périodique de notre programme d'adaptation, en consultation avec les employés handicapés, afin de repérer les occasions d'améliorer notre soutien.	➢ Chaque année, BMO consulte des employés handicapés dans le but de comprendre leur expérience dans nos milieux de travail, de repérer les occasions d'amélioration et d'évaluer la sensibilisation à nos efforts visant à créer un milieu de travail accessible. La dernière consultation a eu lieu en 2024.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire



Environnement bâti

Il importe que nos succursales et nos bureaux soient accessibles à tous. Notre service des Affaires immobilières travaille activement à la promotion de l'accessibilité de nos espaces physiques. Nous sommes reconnaissants à nos employés et à nos clients handicapés de leurs commentaires, que nous prenons en compte dans l'élaboration de nos normes de conception accessible.

Points à améliorer

L'accessibilité efficace sous l'angle du design d'intérieur, de l'aménagement et des commodités de nos environnements bâtis existants est parfois insuffisante, particulièrement dans les succursales et les bureaux plus anciens qui feront l'objet de rénovations dans le cadre de nos plans d'amélioration des installations. De plus, certaines succursales et certains bureaux sont aux prises avec des défis d'optimisation des espaces extérieurs, comme les places de stationnement, les mains courantes et les entrées, en raison de facteurs externes associés aux propriétés louées.

Occasions

- Optimiser l'accessibilité à l'intérieur et à l'extérieur des succursales et des bureaux et réduire les entraves à la mobilité; à cette fin, négocier avec les propriétaires et mettre en œuvre des normes d'accessibilité intérieure.
- Continuer de mettre à disposition des meubles ergonomiques, des plans d'étage révisés et des appareils en fonction des besoins.
- Améliorer l'accessibilité dans le cadre des améliorations apportées aux installations pour les environnements bâtis plus anciens.



2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire



La voie à suivre

Progrès

À court terme	Continuer de faire évaluer les nouveaux emplacements par des personnes handicapées afin d'en améliorer l'accessibilité.	- Nous effectuons des examens pour repérer les obstacles potentiels à l'accessibilité dans les espaces loués et détenus. Les prochains examens seront programmés en fonction de l'évolution de nos normes d'accessibilité et lorsque des propriétés uniques ne permettent pas l'application adéquate de ces normes. - Nous avons évalué les espaces auxquels les clients ont accès en 2022 et nous avons effectué certaines rénovations appropriées.
À moyen terme	- Continuer de faire appel à notre conseiller externe en conception pour évaluer les normes et les meilleures pratiques les plus récentes du secteur par rapport à nos normes actuelles, et déterminer les prochaines étapes. - Investir dans des solutions de conception et des technologies qui améliorent l'accessibilité et éliminent les obstacles physiques.	- L'examen et la mise à jour de nos normes d'accessibilité sont en cours. - Nous évaluons actuellement avec Accessibility Simplified les normes d'accessibilité dans nos bureaux et nos espaces réservés aux services aux particuliers. Le fournisseur a soumis des normes techniques de conception accessible pour l'environnement bâti en mai 2024, qui sont actuellement à l'étude aux fins d'intégration potentielle à nos normes de conception. - Nous continuons à tirer parti de la rétroaction ponctuelle de groupes d'employés tels que Diversité à BMO pour orienter et faire évoluer notre application des normes dans notre environnement bâti et nos offres technologiques.
À long terme	- Conformément à nos stratégies des Affaires immobilières, continuer d'actualiser et de rénover les bureaux et succursales défraîchis afin de respecter nos normes d'accessibilité mises à jour dans la majorité de nos emplacements. - Continuer de collaborer avec les propriétaires et les autorités gouvernementales lorsque nous louons des espaces afin de trouver des occasions de remédier aux obstacles potentiels à l'accessibilité.	- Pour les espaces nouvellement rénovés et construits depuis 2020, la possibilité d'améliorer l'accessibilité au-delà des normes du code du bâtiment a été prise en compte. Cela comprend des aspects comme les rayons de rotation, l'accès sans obstacles à l'équipement, les bureaux à hauteur réglable, le contraste de couleur, la hauteur des meubles, les mains courantes, les salles de bien-être, etc. - Dans notre portefeuille des locaux, cela comprend les principaux emplacements occupés, comme la Place BMO, la Tour BMO à Chicago, la First Canadian Place et Station Square. - De notre portefeuille Succursales, environ 120 succursales ont été nouvellement construites ou rénovées entre 2020 et 2023.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire

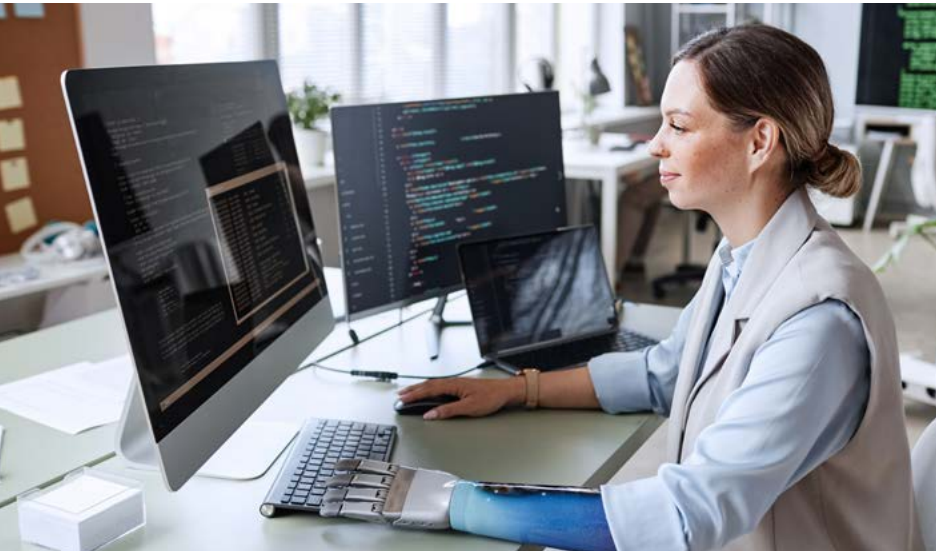


Technologies de l'information et des communications

Nous cherchons à rendre notre contenu numérique et nos technologies accessibles aux employés et aux clients, ce qui permet un accès égal aux renseignements et aux communications importants.

Dans le cadre de notre programme d'adaptation, les employés de BMO ont accès à des technologies d'adaptation pour répondre à leurs besoins, ce qui renforce nos efforts visant à favoriser un milieu de travail équitable et exempt d'obstacles.

Nous avons adopté des normes d'accessibilité de la technologie qui régissent nos programmes, nos produits et nos applications de technologie numérique à l'échelle de BMO.



Points à améliorer

L'adoption et la pratique des normes relatives aux technologies d'accessibilité devraient être uniformes dans l'ensemble de l'équipe Technologie et des équipes des secteurs d'activité qui gèrent les plateformes, les outils et les systèmes destinés aux employés ou aux clients. La formation et le perfectionnement devraient être améliorés de façon à ce que tous les gestionnaires et les employés connaissent le processus de demande de technologies d'adaptation ou l'endroit où ils peuvent aller chercher du soutien technologique lorsqu'ils en ont besoin.

Occasions

- Promouvoir une adoption et une pratique uniformes des normes au sein de l'équipe Technologie et des équipes des secteurs d'activité.
- Faire connaître le processus de demande de technologies d'adaptation.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire



La voie à suivre

Progrès

À court terme	➢ Mettre à jour la formation et les ressources existantes à l'intention des gestionnaires et des employés afin de les sensibiliser au processus de demande de technologies d'adaptation et d'obtention de soutien technique, y compris sur la page intranet du Carrefour Accessibilité. ➢ Actualiser la norme d'accessibilité de la technologie afin qu'elle soit adoptée dans l'ensemble de l'organisation et régie de façon centralisée pour toutes les applications gérées par la Technologie, les secteurs d'activité et les fournisseurs.	➢ Nous avons révisé notre directive liée au risque technologique afin d'y intégrer des conseils sur le respect des normes décrites dans la réglementation.
À moyen terme	➢ Effectuer un examen complet des plateformes, des outils et des systèmes destinés aux employés afin d'évaluer les lacunes potentielles par rapport aux nouvelles normes et de les corriger au besoin.	➢ Nous continuons à recueillir des commentaires et à passer en revue notre norme de gestion de l'accessibilité afin d'officialiser la responsabilité centralisée et de promouvoir la facilité d'accès de la norme. ➢ Nous examinons les applications des fournisseurs pour nous assurer qu'ils respectent les normes de l'organisation en matière de technologies d'accessibilité.



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l'information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d'installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire



Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nous croyons que tout le monde devrait avoir un accès égal aux renseignements importants. Nous consultons les personnes handicapées pour recueillir des commentaires sur leurs besoins particuliers, afin de nous aider à mieux communiquer avec l'ensemble de nos employés et de nos clients.



Points à améliorer

Nos employés sourds, devenus sourds ou malentendants gagneraient à avoir accès de manière uniforme à des services d'interprètes lorsqu'ils participent à des réunions, à des événements de l'organisation et à des rencontres de discussion. Il est possible d'améliorer l'accessibilité de nos communications visuelles ou écrites, notamment en employant un langage simple. Les clients peuvent obtenir des relevés de format adapté pour la plupart des produits, et ce processus devrait, dans la mesure du possible, être étendu à l'ensemble des documents destinés aux clients. Les clients peuvent faire face à des obstacles liés à l'information lorsque les communications sont truffées de jargon financier.

Occasions

- Fournir des interprètes en langue des signes aux employés sourds, devenus sourds ou malentendants pour qu'ils puissent participer pleinement aux réunions, aux événements de l'organisation et aux rencontres de discussion.
- Rendre les communications visuelles ou écrites destinées aux employés et aux clients plus accessibles, notamment en utilisant un langage simple.
- Accroître l'accessibilité des formats adaptés pour tous les documents à l'intention des clients.

2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire



La voie à suivre

Progrès

À court terme	➢ Officialiser le processus de traitement des demandes ponctuelles de formats adaptés pour tous les documents clients fournis par BMO.	➢ Nous avons créé un processus de demande par l’intermédiaire duquel les clients peuvent demander des relevés et des brochures de format adapté. Ce processus a été mis en œuvre dans le but d’améliorer l’accessibilité en répondant aux besoins diversifiés des clients.
À moyen terme	➢ Élaborer des normes pour l’interprétation en langue des signes, le sous-titrage et la transcription en ce qui concerne tous les événements importants et rencontres de discussion de BMO. Distribuer le matériel à l’avance, dans la mesure du possible, pour que les employés puissent le lire à leur propre rythme et tirer parti des technologies d’adaptation, au besoin.	➢ Nous avons mis en œuvre un processus normalisé pour les demandes de services d’interprétation en langue des signes. Ce processus facilite la présentation de ce type de demandes au sein de l’organisation.
À long terme	➢ Mettre à jour les normes de conception internes pour tenir compte de l’augmentation du contraste, de la taille de la police, etc., afin d’aider nos collègues ayant un handicap visuel.	➢ Nous faisons des progrès en permanence, cependant que nous continuons à évaluer et à créer des ressources et des guides à l’intention des employés.
En continu	➢ Continuer de veiller à l’application des principes du langage simple dans l’information orale et écrite.	➢ Nous avons élaboré des lignes directrices éditoriales qui conseillent aux communicateurs d’employer un langage simple et concis. Toutes les communications à l’échelle des canaux de l’organisation sont examinées par cette lognette. ➢ Nous avons publié un guide sur l’accessibilité des communications, qui est hébergé sur le Carrefour Accessibilité. Nous continuons de faire connaître ce guide dans tous nos canaux de communication internes. ➢ Nous avons lancé une série de conseils et d’astuces financiers sur Accès BMO, un canal de communication de l’organisation, qui fournit aux employés des renseignements concrets sur la façon dont les produits et services de BMO peuvent leur donner les moyens d’améliorer leurs finances. Ces histoires comptent parmi les plus regardées sur Accès BMO. ➢ Nous continuons d’explorer les occasions de communication avec les équipes Communications afin de promouvoir les outils et les ressources mis à la disposition des employés et des clients.

2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l’information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l’information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d’installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

Acquisition de biens, de services et d’installations

Nous visons à éliminer les obstacles à l’accessibilité dans l’ensemble de notre gamme de produits, de services et de technologies. Les considérations relatives à l’accessibilité sont intégrées à l’ensemble des processus d’approvisionnement de BMO et nous expliquons aux fournisseurs nos attentes sur le plan de l’accessibilité de la technologie dans le cadre de notre processus d’approvisionnement.

Points à améliorer

Il existe des possibilités d’améliorer nos processus pour déterminer encore plus tôt les exigences en matière d’accessibilité, et pour faire évaluer les produits et services des fournisseurs par les secteurs d’activité. Il pourrait être nécessaire de déployer des efforts supplémentaires pour veiller à ce que les produits, les services, les canaux et les technologies obtenus auprès de fournisseurs tiers soient entièrement accessibles, et nous continuerons à améliorer nos processus d’approvisionnement.

Occasions

- Déterminer rapidement les besoins en matière d’accessibilité et les intégrer dans la conception des produits.
- Améliorer l’accessibilité de nos processus d’approvisionnement grâce à des efforts d’amélioration continus.



2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l’information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l’information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d’installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire



La voie à suivre

Progrès

À court terme	> Instaurer des processus et des contrôles de gouvernance améliorés dans l’ensemble du processus d’approvisionnement de BMO afin de déterminer rapidement les exigences en matière d’accessibilité et d’évaluer les produits, les services, les canaux et les technologies par rapport aux exigences en matière d’accessibilité du secteur d’activité. > Examiner des clauses contractuelles standard supplémentaires et envisager d’en ajouter pour nous assurer que les fournisseurs respectent les lois sur l’accessibilité en vertu desquelles BMO est réglementé et que les produits, les services, les canaux ou les technologies qu’ils fournissent à BMO sont accessibles. > Afin d’améliorer sans cesse notre processus d’approvisionnement et de le concilier avec les normes du secteur, nous effectuons des évaluations continues pour optimiser les contrôles et mettre en œuvre des améliorations. > Nous avons commencé à instaurer des mesures pour inclure dans notre processus d’approvisionnement des clauses contractuelles relatives aux exigences en matière d’accessibilité. Nous continuerons à appliquer et à renforcer ces exigences dans nos pratiques d’approvisionnement. > Pour favoriser l’accessibilité dans notre processus d’approvisionnement, nous avons fait connaître et publié une liste d’experts en la matière dans le Carrefour Accessibilité. Cette liste servira de ressource pour faciliter la prise de décisions en matière d’approvisionnement et de sélection des fournisseurs.
---------------	--



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO Rapport sur les progrès de BMO Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation Consultation des employés internes Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l’information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l’information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d’installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l'accessibilité
1^{er} juin 2024

Conception et prestation de programmes et de services

Nous croyons que les clients qui vivent avec un handicap doivent pouvoir accéder à nos produits et services avec dignité et respect. Cela suppose d'assurer l'égalité d'accès dans les canaux par lesquels nos clients font affaire avec nous, ainsi que l'égalité de l'accès aux produits et services que nous offrons.

Pour atteindre cet objectif, nous avons instauré une directive axée sur le service à la clientèle accessible, et les membres des équipes en contact direct avec la clientèle suivent une formation annuelle sur l'accessibilité qui leur permet d'acquérir les compétences nécessaires pour servir au mieux les clients handicapés.

Nos clients disposent d'options accessibles dans nos différents circuits bancaires, y compris les services en succursale, les services bancaires par téléphone, les guichets automatiques, ainsi que la plateforme des Services bancaires en ligne et l'appli mobile de BMO.



Points à améliorer

Certaines cartes de crédit haut de gamme sont actuellement imprimées à plat, ce qui fait en sorte qu'il est difficile pour les personnes ayant une perte de vision ou une déficience visuelle de les distinguer des autres cartes. Il conviendrait de mettre en place des processus plus officiels pour recueillir de la rétroaction sur l'accessibilité dans le cadre du cycle de vie des produits.

Occasions

- Envisager diverses options pour améliorer la conception des cartes de crédit haut de gamme pour que les clients ayant une perte de vision ou une déficience visuelle puissent les identifier plus facilement.
- Élaborer d'autres processus pour recueillir les commentaires sur l'accessibilité.
- Augmenter l'offre de produits et de services afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et d'améliorer l'expérience client.

2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la
loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

La voie à suivre

Progrès

À moyen terme	Intégrer la prise en compte de l’accessibilité et la rétroaction dans le cycle de développement des produits, en gardant cela à l’esprit à mesure que nous élaborons de nouveaux produits et services.	Nous explorons activement l’établissement d’un cadre et d’un processus de gouvernance pour intégrer l’accessibilité tout au long du cycle de vie des produits. Notre objectif est d’intégrer les exigences en matière d’accessibilité à chaque étape du développement de produits.
À long terme	Continuer d’évaluer les options pour des cartes de crédit haut de gamme plus accessibles.	Nous effectuons actuellement un examen complet et mettons en place un plan de correction afin de repérer et de traiter les points à améliorer concernant nos cartes de crédit haut de gamme, en mettant l’accent sur la résolution rapide des problèmes et des préoccupations liés à l’accessibilité.
En continu	- Continuer d’employer un langage simple dans la mesure du possible pour permettre aux clients de comprendre facilement les renseignements liés aux produits et aux services qu’ils choisissent. - Repérer à l’échelle de BMO d’autres occasions de créer plus de produits, de services et de canaux exempts d’obstacles pour les clients handicapés.	- Nous continuons à faire de l’utilisation d’un langage simple une priorité dans la mesure du possible. - Nous cherchons activement des occasions à l’échelle de BMO d’améliorer l’accessibilité de nos produits, de nos services et de nos circuits.

2 Généralités

Message de la direction

3 Coordonnées et commentaires

[Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

4 Résultats du processus de consultation

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

5 Notre objectif

6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l’information et des communications

13 Communications, autres que les technologies de l’information et des communications

15 Acquisition de biens, de services et d’installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

19 Glossaire

Glossaire

Loi canadienne sur l’accessibilité : Loi adoptée dans le but d’éliminer les obstacles et d’assurer l’accessibilité dans les domaines de compétence fédérale au plus tard le 1^{er} janvier 2040. Elle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Obstacle : Aux termes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, le terme « obstacle » s’entend de « 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 : Aux termes de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, le terme « handicap » s’entend d’une « 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 ».



BMO Groupe financier
Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l’accessibilité
1^{er} juin 2024

2	Généralités
	Message de la direction
3	Coordonnées et commentaires
	Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO
	Rapport sur les progrès de BMO
	Demande de documents en format adapté
4	Résultats du processus de consultation
	Consultation des employés internes
	Consultation des clients externes
5	Notre objectif
6	Aperçu des mesures à prendre
7	Emploi
9	Environnement bâti
11	Technologies de l’information et des communications
13	Communications, autres que les technologies de l’information et des communications
15	Acquisition de biens, de services et d’installations
17	Conception et prestation de programmes et de services
19	Glossaire