

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

1er juin 2025

BMO Groupe financier

Transcribed 2025 into 18pt Reflowed Large Print by

Allyant

Ottawa, ON

Ogdensburg, NY

In 1 Volume

Large Print pages 1 - 44

This work has been produced for persons with a perceptual disability as per the Canadian copyright act. Further distribution or reproduction must comply with this act.

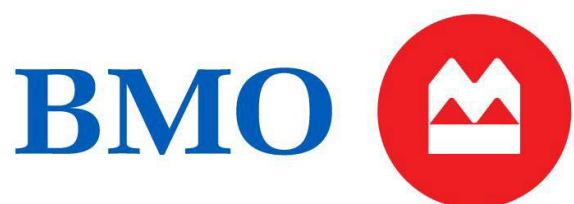


Table des matières

Général	3
Message de la direction	
Coordonnées et commentaires	5
Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO	
Rapport sur les progrès de BMO	
Demande de documents en format adapté	
Résultats du processus de consultation	7
Consultation des employés internes	
Consultation des clients externes	
Notre objectif	11
Aperçu des mesures à prendre	12
Emploi	14
Environnement bâti.....	20
Technologies de l'information et des communications	26

Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	29
Acquisition de biens, de services et d'installations	35
Conception et prestation de programmes et de services.....	38
Glossaire	43

Message de la direction

Alors que s'amorce la troisième année de notre Plan d'accessibilité, BMO demeure déterminé à jouer son rôle pour éliminer les obstacles à l'inclusion dans le cadre de sa raison d'être – Avoir le cran de faire une différence **dans la vie, comme en affaires.**

En 2023, nous avons publié notre premier plan visant à répondre aux exigences de la **Loi canadienne sur l'accessibilité**. Une première mise à jour sur les progrès réalisés a été présentée l'an dernier, et nous sommes heureux de faire à nouveau le point cette année sur les mesures prises et celles à venir.

L'une des principales étapes franchies cette année a été l'amélioration de notre gouvernance interne en matière d'accessibilité. Nous continuons à travailler avec nos partenaires internes et externes pour

maintenir une culture axée sur l'accessibilité et développer l'expertise nécessaire pour atteindre nos objectifs.

Pour ce qui est de l'avenir, nous continuons à prioriser nos objectifs de conformité, tout en améliorant l'expérience des employés et des clients d'une manière qui fait progresser notre engagement à éliminer les obstacles à l'inclusion. Nous continuerons à chercher des moyens d'intégrer l'accessibilité à notre façon de faire des affaires. Notre objectif est d'intégrer l'accessibilité à notre façon d'attirer et de fidéliser les talents, mais aussi à la façon de servir nos clients et les collectivités au quotidien.

A handwritten signature in black ink that reads "Michael Torrance". The signature is written in a cursive, flowing style.

Michael Torrance

Chef de la durabilité

BMO Groupe financier

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.

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 tiers qualifiés pour relayer les

communications par l'intermédiaire d'un service de relais de texte ou de relais vidéo.

Par la poste :

Bureau de l'accessibilité de l'organisation
First Canadian Place – 9th floor,
100 King St. West, 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.

Processus de traitement des plaintes :

Les clients qui souhaitent en savoir plus sur la façon de déposer une plainte officielle peuvent consulter le processus de traitement des plaintes de clients de BMO.

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.

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.

Demande de documents en format adapté

Pour demander un exemplaire du Rapport sur les progrès en matière d'accessibilité 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.

Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Participants

- Nombre d'employés ayant répondu au sondage interne sur l'accessibilité : 283.
- Les participants étaient rattachés à différentes

fonctions et à différents niveaux de poste.

- Les participants représentaient des provinces de partout au Canada. La majorité était de l'Ontario (65 %), de l'Ouest du Canada (21 %), du Québec (9 %) et de la Nouvelle-Écosse (3 %).

Processus

Au début de 2025, BMO a mené un sondage auprès de ses employés dans le but de recueillir leurs commentaires sur leurs expériences en matière d'accessibilité en milieu de travail. Le sondage portait sur différents aspects décrits dans la **Loi canadienne sur l'accessibilité**, comme les espaces physiques, les technologies de l'information, les communications et l'emploi. Les participants ont également été invités à donner de la rétroaction sur les préoccupations liées à l'accessibilité et à formuler des suggestions d'amélioration sur d'autres aspects que ceux traités dans les questions du sondage.

Conclusions

Échos favorables :

- Les employés accueillent favorablement les efforts continus de BMO visant à améliorer l'accessibilité en milieu de travail.

- Le Carrefour Accessibilité de BMO est mieux connu et a été jugé plus efficace, et les employés disent continuer d’y trouver des ressources et du soutien utiles dans leur travail quotidien.

Occasion d’amélioration :

- On note un désir d’élargir la portée des sujets liés à l’accessibilité qui sont traités dans les communications aux employés et qui améliorent l’expérience de ces derniers.

Consultation des clients externes

Participants

- Soixante-quinze pour cent des participants étaient des clients actuels de BMO.
- Les participants représentaient un large éventail de handicaps, parmi lesquels les handicaps cognitifs, physiques, visuels et auditifs.
- Les participants venaient de diverses régions du Canada, y compris l’Ontario (51 %), l’Ouest du Canada (37 %), le Québec (7 %) et la Nouvelle-Écosse (5 %).
- L’âge des participants allait de 26 à 65 ans et plus, avec une concentration plus élevée de personnes de 45 à 54 ans (27 %).

Processus

BMO a chargé le groupe Return on Disability de mener des consultations pour évaluer l'expérience bancaire de personnes handicapées. Les consultations, faites auprès de clients de BMO et de non-clients, ont eu lieu au début de 2025 et examinaient les façons dont les gens interagissaient dans divers circuits, dont les Services bancaires numériques, l'appli mobile, le site Web, le processus de préapprobation de prêt hypothécaire et les parcours de placement liés au compte d'épargne libre d'impôt (CELI).

Les participants se sont vu attribuer des tâches à effectuer dans un ordre précis, puis ont pu s'exprimer lors d'échanges dirigés visant à recueillir leurs commentaires et à repérer les occasions d'amélioration.

Conclusions

Échos favorables :

- Les participants ont attribué une cote élevée à l'appli mobile pour sa facilité d'utilisation lors de tâches comme les vérifications de solde et les virements. Le ton amical de l'appli et sa fonction de dépôt de chèques ont également été perçus de façon positive par la plupart des répondants.

- Les personnes interrogées ont trouvé le site Web efficace pour effectuer des opérations bancaires plus complexes. Des améliorations apportées à la structure et au contraste des polices ont été notées comme améliorant la convivialité et l'accessibilité globales.
- La plupart des participants ont trouvé que le processus de préapprobation de prêt hypothécaire était facile à suivre.

Occasions d'amélioration :

- Les utilisateurs de lecteurs d'écran ont rapporté certaines difficultés et formulé des suggestions pour améliorer la personnalisation des menus et la recherche, de manière à faciliter la navigation et à clarifier l'information relative à certains produits et services.

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.

Aperçu des mesures à prendre

Les efforts constamment déployés par BMO en matière d'accessibilité continuent de favoriser la création d'expériences sans obstacle pour les employés et les clients. Conformément à la **Loi canadienne sur l'accessibilité**, nous demeurons déterminés à faire progresser des initiatives clés tout en explorant de nouvelles occasions d'amélioration basées sur la rétroaction et les consultations.

Emploi

Nous continuons à créer un milieu de travail plus accessible et inclusif où chacun est traité avec respect et soutenu dans l'atteinte de ses objectifs de carrière.

Environnement bâti

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

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.

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 présenter les renseignements importants d'une manière qui est accessible à tous et facile à comprendre.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous visons à éliminer les obstacles en faisant de l'accessibilité un élément clé de l'approvisionnement en produits, en services et en technologies.

Conception et prestation de programmes et de services

Nous continuons à offrir des produits et services accessibles auxquels tous les clients peuvent avoir accès facilement et avec dignité.

Transport

BMO reconnaît qu'il existe des obstacles à l'accessibilité dans le transport des personnes handicapées et continuera d'évaluer les besoins en la matière dans le cadre de son processus d'examen continu.

Emploi

Nous continuons à favoriser un milieu de travail accessible et inclusif où les employés sont traités avec respect et soutenus dans l'atteinte de leurs objectifs de carrière.

Points à améliorer

Au sein de l'organisation, les employés et les gestionnaires de personnes ne sont pas tous sensibilisés aux politiques en matière d'accessibilité et aux mesures d'adaptation qui existent. Pour corriger cette lacune, nous prenons des mesures afin de clarifier les processus et d'améliorer l'accès aux renseignements pertinents.

Nous mettons également l'accent sur le renforcement du soutien aux handicaps non apparents en élargissant les ressources disponibles et en améliorant la

connaissance de l'organisation.

Certains employés peuvent hésiter à partager les renseignements concernant leur handicap avec leurs recruteurs, leurs gestionnaires ou leurs collègues.

L'organisation continue de favoriser les conversations ouvertes et éclairées, en particulier dans le contexte du recrutement et de 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 apparents au moyen d'outils pédagogiques et d'outils de soutien.
- Continuer de favoriser un environnement où tous les employés peuvent se sentir à l'aise et en confiance de demander de l'aide et de parler de leurs besoins.

La voie à suivre : À court terme

- Mettre à jour en continu le Carrefour Accessibilité à l'intention des employés de BMO, qui sert 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.

Progrès :

- Le Carrefour Accessibilité demeure une ressource interne clé qui fournit aux employés des outils et du matériel pour favoriser l'accessibilité. Nous prévoyons d'autres nouveautés dans le cadre de notre engagement envers l'amélioration continue.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous avons lancé un projet pour revoir le contenu relatif au recrutement, en procédant notamment à une refonte des documents de base afin de mieux les harmoniser aux normes d'accessibilité émergentes dans le cadre de la Loi canadienne sur l'accessibilité.
- Nous avons actualisé notre formation annuelle sur le recrutement pour y inclure des renseignements plus détaillés sur les processus d'adaptation de BMO, afin que les recruteurs puissent mieux soutenir les

candidats qui ont des besoins en la matière.

- Nous avons modifié nos processus existants pour qu'il soit plus facile pour les recruteurs de faire une demande d'aménagement du milieu de travail au nom des candidats internes et externes, ce qui renforce également notre capacité à répondre à ces demandes.
- Tous les employés de BMO – y compris les employés occasionnels et contractuels – doivent suivre la formation Conformité éthique et réglementaire au moment de leur embauche, puis chaque année par la suite. La formation comprend un module sur l'accessibilité afin de renseigner les employés sur les obligations de BMO en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité et de les sensibiliser aux situations connexes qu'ils pourraient rencontrer dans le cadre de leurs fonctions.
- Nous avons collaboré avec notre fournisseur de la formation Conformité éthique et réglementaire afin de mettre en oeuvre des améliorations en matière d'accessibilité dans la plateforme d'apprentissage de BMO. Il s'agit principalement de mesures d'adaptation audiovisuelles pour soutenir les employés ayant différents besoins d'apprentissage.
- Nous avons élargi les fonctions d'accessibilité dans les produits Microsoft et Adobe afin de créer une

expérience d'apprentissage plus inclusive et uniforme. Dans le cadre de cet effort, nous avons amélioré les versions texte seulement des cours afin de mieux soutenir les employés qui utilisent des formats adaptés.

- Nous avons fait appel aux responsables de cours et à nos partenaires d'apprentissage pour évaluer et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans nos programmes de formation existants. Les modifications comprenaient des améliorations apportées aux fonctions audio, vidéo et de sous-titrage codé pour soutenir un plus grand nombre d'apprenants.
- Nous avons mobilisé le groupe-ressource d'employés Diversité à BMO pour obtenir des renseignements sur la façon d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion dans les cours offerts par l'organisation. Cette collaboration permet de repérer des occasions de peaufiner le contenu et les méthodes de présentation des cours.

La voie à suivre : À long terme

- Officialiser des programmes de mentorat pour soutenir l'avancement professionnel des employés handicapés.

Progrès :

- Nous avons revu notre approche quant aux partenariats liés à la recherche de talents pour renforcer la communication avec les partenaires et attirer un plus grand nombre de candidats.
- Nous avons terminé notre première collaboration avec Specialisterne, une organisation mondiale qui met à profit les talents de personnes atteintes d'un trouble du spectre de l'autisme et d'autres personnes neurodivergentes.
- Nous poursuivons notre participation à Mayfest, une exposition et célébration annuelle de la culture des personnes sourdes, et nous offrirons de la formation sur le recrutement aux participants de BMO avant l'événement.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous avons mis à jour notre sondage annuel auprès des employés afin de recueillir des commentaires plus ciblés de la part des personnes qui ont utilisé le Programme d'adaptation du milieu de travail. Le

nouveau format et les questions révisées ont rendu le sondage plus convivial et plus représentatif de l'expérience employé.

Environnement bâti

La conception de succursales et de bureaux accessibles à tous demeure une priorité. Notre service des Affaires immobilières continue d'améliorer l'accessibilité de nos espaces physiques. Nous accordons de l'importance à la rétroaction des employés et des clients et l'utilisons pour peaufiner 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 devraient faire 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 oeuvre 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.

La voie à suivre : À court terme

- Continuer de faire évaluer les nouveaux emplacements par des personnes handicapées afin d'en améliorer l'accessibilité.

Progrès :

- Lors de la planification des rénovations d'emplacements loués ou détenus, les espaces sont conçus pour respecter les normes d'accessibilité, les codes et les exigences propres au territoire de compétence.
- Lorsque nous effectuons d'importantes rénovations sur des propriétés existantes, nous comblons dans la

mesure du possible les lacunes en matière d'accessibilité des espaces destinés aux clients et aux employés.

- Nous mettons particulièrement l'accent sur les entrées et l'accès aux services comme les guichets automatiques, les comptoirs de service, les bureaux, les toilettes et les espaces réservés au personnel de soutien.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous avons effectué une analyse des lacunes de nos lignes directrices internes en matière d'accessibilité afin de recommander des changements à apporter aux normes d'accessibilité de BMO.
- Nous avons continué de passer en revue les recommandations du Groupe CSA ainsi que les changements apportés au Code national du bâtiment

du Canada et aux codes du bâtiment provinciaux, notamment le Code du bâtiment de l'Ontario, afin de repérer les améliorations en matière d'accessibilité qui sont pertinentes pour nos bureaux et nos espaces réservés aux services aux particuliers.

- Les codes du bâtiment mis à jour qui nécessitent une adoption immédiate sont intégrés de façon continue à nos normes de conception actuelles. Nous évaluons actuellement la faisabilité de l'adoption des recommandations qui ne sont pas prescrites par les codes du bâtiment.
- Nos normes d'accessibilité pour les nouveaux projets ont évolué afin d'offrir plus d'espaces accessibles et inclusifs pour les visiteurs et les employés.
- Voici certaines des modifications adoptées :
 - Portes doubles ou à ouverture automatique à tous les points d'entrée principaux et toilettes sans obstacle
 - Postes de travail debout-assis pour les bureaux et les postes de travail, y compris dans certains services en contact direct avec les particuliers
 - Niveaux d'éclairage accessibles avec fonction de gradation dans certains contextes
 - Signalisation tactile et en braille
 - Ouvertures de portes plus larges pour les

espaces de réunion et de bureau

- Nous continuons à examiner les espaces avec des partenaires, comme notre groupe-ressource d'employés Diversité à BMO, afin d'orienter et de faire évoluer l'application des normes de conception accessible dans notre environnement bâti et nos offres technologiques.
- Nous souhaitons mettre en oeuvre les commentaires des utilisateurs en collaborant avec des partenaires clés (propriétaires d'immeuble, employés, clients, conseillers, etc.), au besoin, pour éliminer les lacunes en matière d'accessibilité dans nos bureaux et nos espaces de services aux particuliers.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Depuis 2019, nous mettons à niveau nos bureaux au Canada afin de les harmoniser aux lignes directrices de BMO en matière de conception accessible, en intégrant les exigences et les pratiques pertinentes des codes du bâtiment qui respectent ou dépassent les normes minimales d'accessibilité. Ces améliorations sont apportées lors de la rénovation des emplacements dans le cadre de notre stratégie immobilière pour les bureaux.
- Nous continuons de moderniser notre réseau de succursales chaque année, que ce soit au moyen de rénovations mineures ou de constructions importantes. Lorsque la portée des rénovations le permet, les espaces sont mis à niveau en fonction des normes actuelles de conception accessible.
- Les autres locaux et succursales de services aux particuliers continueront d'être évalués en vue d'améliorations relatives à l'accessibilité, conformément aux stratégies immobilières du circuit physique des Services bancaires aux particuliers et des Affaires immobilières.
- Nous continuerons à travailler avec les propriétaires pour répondre aux exigences des codes du bâtiment et éliminer les obstacles à l'accessibilité, notamment en intégrant de nouveaux éléments tactiles et de

couleur contrastante afin d'améliorer la visibilité et l'accès à nos bureaux et à nos espaces de services aux particuliers.

Technologies de l'information et des communications

Nous continuons à prioriser l'accessibilité numérique afin de soutenir l'accès à l'information et les outils de communication pour l'ensemble des employés et des clients.

Notre Programme d'adaptation du milieu de travail permet aux employés d'accéder à des technologies d'adaptation répondant à leurs besoins, ce qui renforce notre engagement à l'égard d'un milieu de travail inclusif et sans obstacle. Nos normes d'accessibilité de la technologie guident le développement de produits, de programmes et d'applications numériques afin d'intégrer l'accessibilité dans l'environnement numérique 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 et 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.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous avons lancé un site SharePoint qui offre du soutien relatif aux technologies d'adaptation et d'assistance aux utilisateurs, aux gestionnaires, aux développeurs et aux équipes de projet. Le site contient des ressources sur les normes, les processus et les principales personnes-ressources. Les ressources d'apprentissage sont régulièrement mises à jour pour améliorer le soutien technique.
- Nous avons rédigé une norme d'accessibilité technologique pour rendre les applications, sites Web et documents conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web, afin de répondre à l'évolution des exigences réglementaires en matière de communication de l'information et de technologies de la Loi canadienne sur l'accessibilité. La norme fait actuellement l'objet d'examens et d'approbations à l'interne.

La voie à suivre : À moyen et à long 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 d'apporter les améliorations

nécessaires.

Progrès :

- Nous travaillons à faire évoluer la norme d'accessibilité de la technologie en facilitant sa consultation et en établissant une responsabilité centralisée, tout en assurant l'harmonisation aux normes et pratiques du secteur en constante évolution.
- Nous continuons d'examiner l'expertise des fournisseurs en matière d'évaluation et d'amélioration de l'accessibilité numérique. Nous sommes en train de planifier la recherche de partenaires pour soutenir nos améliorations continues relatives à l'accessibilité.

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

Nous continuons à recueillir des renseignements lors de consultations avec des personnes handicapées afin d'améliorer nos communications et de mieux répondre aux besoins de l'ensemble de nos employés et de nos clients.

Points à améliorer

Bien que nous ayons mis en oeuvre des services d'interprétation pour les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes, nous pouvons également renforcer la sensibilisation à cet égard et apporter d'autres améliorations à l'échelle de l'organisation.

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 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 :

- Des services d'interprètes gestuels sont disponibles pour les personnes qui utilisent la langue des signes. Nous pouvons veiller à mieux faire connaître ces services ainsi que les services de relais de texte ou de relais vidéo et nous assurer que les gens savent comment y accéder.
- 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.

La voie à suivre : À court terme

- Officialiser le processus de traitement des demandes ponctuelles de formats adaptés pour tous les documents clients fournis par BMO.

Progrès :

- Le processus de demande de relevés et de brochures de format adapté demeure en place et offre aux clients des options accessibles pour consulter divers documents.
- Dans le cadre de nos efforts continus visant à améliorer l'accessibilité, toute demande de fichier PDF en ligne soumise sur le portail de demande de BMO Design est rendue accessible conformément aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Les employés peuvent soumettre des demandes de services d'interprétation en langue des signes au moyen d'un processus normalisé.
- Nous explorons un projet pilote auprès d'un groupe restreint d'employés afin d'apporter des améliorations qui permettraient un accès instantané aux services d'interprétation.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous avons apporté les changements suivants à nos normes de conception internes pour favoriser les améliorations en matière d'accessibilité dans le cas des projets gérés par notre équipe interne de création :
 - Élaboration d'une liste de vérification et d'une attestation obligatoires relatives à l'accessibilité des livrables de conception en format PDF.
 - Création de documents exhaustifs pour aider les

- équipes à produire des fichiers PDF accessibles.
- Présentations sur l'accessibilité numérique auprès de l'équipe de direction du Marketing et lors d'une rencontre de discussion de l'équipe Marketing interentreprises, événements et design.
 - Mise en oeuvre d'un logiciel de vérification automatisée de l'accessibilité dans le cadre de l'assurance de la qualité lors du développement de sites Web.
 - Mise en place d'un partenariat avec un fournisseur tiers pour soutenir les vérifications manuelles d'accessibilité et les mesures correctives.
 - Élaboration de documents sur les lignes directrices relatives à la marque pour communiquer l'importance de la lisibilité et de l'accessibilité pour les collègues et les clients ayant un handicap visuel.
 - Collaboration avec des équipes à l'échelle de l'organisation pour intégrer les considérations relatives à la lisibilité et à l'accessibilité de la marque dans les documents produits.

La voie à suivre : En continu

- Continuer de veiller à l'application des principes du langage simple dans l'information orale et écrite.

Progrès :

- Nous poursuivons la mise en oeuvre d'une directive sur l'accessibilité rédactionnelle afin de conseiller les communicateurs sur la façon d'améliorer l'accessibilité des communications destinées aux employés et aux clients. Toutes les communications des circuits internes et externes de l'organisation sont examinées sous cet angle avant d'être publiées.
- Nous faisons connaître les meilleures pratiques pour rendre les communications plus accessibles. Notre directive sur l'accessibilité rédactionnelle est hébergée sur le Carrefour Accessibilité, qui est régulièrement mis à jour et mentionné dans les communications et propose des ressources aux employés, comme des conseils pour rendre les communications plus accessibles.
- Nous tirons parti de dates importantes, comme la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité et le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées, pour mettre en valeur l'accessibilité à BMO en soulignant notamment les ressources offertes aux employés, comme le Carrefour Accessibilité.
- Nous continuons d'explorer les occasions de communication avec les équipes Communications et les groupes-ressources d'employés, comme Diversité

à BMO, afin de promouvoir les ressources et les outils mis à la disposition des employés et des clients.

- L'équipe Marketing de BMO a organisé une séance de formation sur les pratiques de marketing accessibles, où on présentait des conseils concrets sur la façon dont les spécialistes du marketing de BMO peuvent améliorer l'accessibilité du matériel créé. Il y a eu 125 participants et les documents de la réunion ont été transmis à 500 employés du Marketing.
- Conformément à l'accent que nous mettons continuellement sur l'accessibilité dans le marketing, nous explorons des occasions de formation propres à l'équipe afin d'améliorer davantage nos pratiques.

Acquisition de biens, de services et d'installations

Nous visons à rendre nos processus d'approvisionnement accessibles en tenant compte des considérations relatives à l'accessibilité lorsque nous nous procurons des produits, des services et des technologies. Nous expliquons aux fournisseurs nos attentes à l'égard des normes d'accessibilité dans le cadre de notre engagement à éliminer les obstacles de

notre processus d'approvisionnement.

Points à améliorer

Il existe des possibilités d'améliorer nos processus pour déterminer 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 vérifier que les produits, les services, les canaux et les technologies obtenus auprès de fournisseurs tiers sont 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.

La voie à suivre : 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 des secteurs d'activité.

- Examiner et envisager d'ajouter des clauses contractuelles standard supplémentaires pour nous assurer que les fournisseurs respectent les lois sur l'accessibilité en vertu desquelles BMO est réglementée et que les produits, les services, les canaux ou les technologies qu'ils fournissent à BMO sont accessibles.

Progrès :

- Les évaluations continues soutiennent l'optimisation des contrôles et des processus de prise de décision, afin que les considérations liées à l'accessibilité demeurent une priorité et qu'elles soient conformes aux normes du secteur.
- L'accessibilité continue d'être intégrée aux pratiques d'approvisionnement et des ressources connexes sont mises à disposition, comme une liste d'experts en accessibilité publiée dans le Carrefour Accessibilité, afin de soutenir les décisions en matière d'approvisionnement et de sélection des fournisseurs. Les efforts visant à mieux faire

connaître ces ressources se poursuivent.

- Le langage relatif à l'accessibilité a été intégré à notre nouveau modèle de contrat et est également accessible dans notre outil de gestion du cycle de vie des contrats avec les fournisseurs pour soutenir les processus d'approvisionnement.

Conception et prestation de programmes et de services

Nous continuons à améliorer l'accessibilité de l'ensemble de nos produits et services afin que tous les clients puissent effectuer leurs opérations bancaires facilement et avec dignité. Au cours de la dernière année, nous avons renforcé notre engagement à offrir un accès égal à tous les circuits de service.

Notre directive Service à la clientèle accessible demeure en place, et nous continuons à offrir une formation annuelle sur l'accessibilité aux employés qui occupent des postes en contact direct avec les clients afin qu'ils développent les compétences nécessaires pour mieux servir les personnes handicapées.

Différentes options accessibles sont offertes aux clients, y compris les services en succursale, les Services bancaires par téléphone, les guichets

automatiques et nos plateformes de services bancaires en ligne et mobiles.

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.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous continuons à apporter des améliorations à nos plateformes numériques des Services bancaires en ligne pour entreprises afin de les harmoniser aux normes d'accessibilité numérique. Des efforts sont en cours pour répondre à l'évolution des normes et des pratiques du secteur.
- Nos équipes de conception et de développement pour les Services bancaires en ligne pour entreprises intègrent des listes de vérification de l'accessibilité et du matériel de référence connexe au début du processus d'élaboration afin d'assurer le respect des normes d'accessibilité numérique. Cette approche permet de repérer et de traiter les problèmes d'accessibilité potentiels avant le déploiement, de réduire les défauts et d'améliorer l'accessibilité numérique.
- Les équipes de mise à l'essai dans les secteurs clés de l'organisation suivent une approche en trois volets pour vérifier l'accessibilité; elles procèdent

notamment à des essais manuels, automatisés et au moyen de technologies d'assistance comme le logiciel JAWS. Ces méthodes aident à harmoniser les expériences bancaires numériques avec les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

- Nous avons lancé un projet visant à résoudre les problèmes d'accessibilité repérés dans l'expérience numérique des Services bancaires en ligne pour entreprises. La plupart des défauts détectés ont été résolus, et les dernières corrections devraient être terminées au cours du prochain exercice.
- L'accessibilité est un facteur clé pris en compte dans nos processus de points de contrôle pour les déploiements technologiques.

La voie à suivre : À long terme

- Continuer d'évaluer les options pour des cartes de crédit haut de gamme plus accessibles.

Progrès

- Nous continuons à explorer des façons d'améliorer nos cartes de crédit haut de gamme dans le cadre de nos efforts visant à repérer et à éliminer les obstacles à l'accessibilité.

La voie à suivre : 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.

Progrès :

- Nous continuons à prioriser l'utilisation d'un langage simple dans la mesure du possible afin d'améliorer l'accessibilité et la clarté des communications. Nous poursuivons nos efforts pour rendre le contenu clair, inclusif et facile à comprendre.
- Nous offrons une formation continue aux concepteurs et aux développeurs pour les tenir au courant des nouvelles pratiques de conception accessibles. Ces efforts permettent aux équipes de rester au fait de l'évolution des normes.
- Nous avons modifié notre directive Service à la clientèle accessible pour renforcer notre engagement à accueillir les animaux d'assistance dans nos succursales. Dans le cadre de cette mise à jour, nous avons installé de nouvelles affiches dans les succursales canadiennes pour indiquer que les animaux d'assistance sont les bienvenus et pour renforcer la sensibilisation à cet égard dans l'ensemble de nos succursales.

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 le 1er janvier 2040 ou avant cette date. 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 ».

The End