

Plan d'accessibilité de BMO

Transcribed 2023 into 18pt Reflowed Large Print

In 1 Volume

Large Print pages 1-46

Print pages 1-24

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.

Plan d'accessibilité de BMO



Table des matières

A. Introduction (2)	4
A.1. À propos de BMO (2)	4
A.2. Plan d'accessibilité de BMO (3)	5
A.3. Engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité (4)	6
A.3.1. Message de la direction (4)	6
A.3.2. Engagement de BMO à l'égard de l'inclusion (5)	7
A.4. Format Substitut (5)	8
B. Processus de rétroaction et coordonnées de BMO (6)	9
B.1. Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO (6)	9

B.2. Comment les clients peuvent-ils fournir de la rétroaction? (6).....	10
B.3. Comment les employés peuvent fournir de la rétroaction (7)	12
B.4. Comment la rétroaction sera-t-elle utilisée? (7).....	13

C. Consultations avec les personnes handicapées (8) 14

C.1. Consultations des employés internes (8).....	15
C.2. Consultations avec les clients externes (9)	17
C.3. Groupe-ressource d'employés – Diversité à BMO (9).....	17
C.4. Mobilisation des groupes de défense des intérêts et des experts du secteur (10) ...	17
C.5. Autres sources consultées (10).....	18

D. Mesures à prendre (11) 19

D.1 Introduction (11)	19
D.2 Emploi (12)	20
D.3. Environnement bâti (14)	26
D.4. Technologies de l'information et des communications (16).....	29

D.5. Communications, autres que les TIC (17).....	32
D.6. Acquisition de biens, de services et d'installations (20)	39
D.7. Conception et prestation de programmes et de services (21).....	41
D.8. Transport (23)	47

A. Introduction

A.1. À propos de BMO¹

- Fondé en 1817, BMO Groupe financier est la huitième banque en Amérique du Nord selon la valeur de l'actif, lequel s'établit à 1,14 milliards de dollars. Nous sommes une société hautement diversifiée qui offre une vaste gamme de produits et de services dans les domaines des services bancaires aux particuliers et aux entreprises, de la gestion de patrimoine, des marchés mondiaux et des services de banque d'affaires. Nous servons douze millions de

¹ Dans ce plan d'accessibilité, nous, notre, la Banque et BMO désignent BMO Groupe financier et ses filiales d'exploitation canadiennes.

clients au Canada et aux États-Unis, ainsi que dans certains marchés à l'échelle mondiale, par l'entremise de trois groupes d'exploitation intégrés.

1817 Au service des clients depuis 205 ans

1,251 milliards de dollars

8^e banque en Amérique du Nord selon la valeur de l'actif

Nous servons **13 millions** de clients dans le monde

3

3

- À BMO Groupe financier, nous travaillons à bâtir une banque numérique et prête pour l'avenir – axée sur l'efficacité, la rentabilité et la fidélité – portée par une culture de réussite et notre raison d'être. Notre stratégie lie notre croissance avec nos efforts visant à favoriser des changements positifs et durables dans le monde.

A.2. Plan d'accessibilité de BMO

Ce Plan répond aux exigences de la **Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)** et de la **Loi canadienne sur l'accessibilité** et de ses règlements qui obligent les

entités sous réglementation provinciale et fédérale à préparer et à publier leurs plans d'accessibilité.

A.3. Engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

A.3.1. Message de la direction

Le Plan d'accessibilité de trois ans de BMO s'appuie avec audace sur les progrès de BMO visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité pour nos clients afin qu'ils puissent améliorer leurs finances et continuer à offrir aux membres de notre équipe un environnement de travail inclusif et équitable qui leur permet de mettre en valeur leurs talents et de réaliser leur plein potentiel. La rétroaction que nous avons reçue et que nous continuerons à chercher dans les expériences vécues par nos employés et nos clients nous a éclairés et continuera d'orienter nos mesures visant à éliminer les obstacles au Canada d'ici 2040. Nous nous engageons à avoir le cran de faire une différence dans la vie, comme en affaires et à offrir une expérience client exceptionnelle.



Nous nous engageons à avoir le cran de faire une différence dans la vie, comme en affaires et à offrir une expérience client exceptionnelle.

Ernie Johansson

Chef, Services bancaires
Particuliers et entreprises
Amérique du Nord

Mona Malone

Chef des ressources humaines
et chef, Talent et culture

5

5

A.3.2. Engagement de BMO à l'égard de l'inclusion

BMO s'engage à favoriser un environnement de travail qui reflète la diversité des clients et des collectivités

que nous servons et qui contribuent à une société inclusive. L'inclusion sans obstacles est notre stratégie pluriannuelle dont le but est d'accélérer les initiatives qui accentuent l'équité, l'égalité et l'inclusion pour tous. Nous cherchons à donner un accès juste aux occasions et à favoriser les progrès de nos collègues, de nos clients et des collectivités que nous servons. Cela comprend le repérage et l'élimination des obstacles qui touchent les employés et les clients vivant avec un handicap. Nous nous engageons à répondre aux besoins uniques et aux attentes variées des employés et des clients en créant des environnements de travail, des produits, des services et des ressources inclusifs et accessibles. Le Plan d'accessibilité de BMO représente notre engagement à prendre des mesures significatives pour éliminer les obstacles au Canada en vertu de la **Loi canadienne sur l'accessibilité** et d'autres législations provinciales sur l'accessibilité.

A.4. Format Substitut

Pour demander un exemplaire du Plan d'accessibilité de BMO dans un autre format, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse accessibility.accessibilite@bmo.com

B. Processus de rétroaction et coordonnées de BMO

B.1. Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

BMO valorise la voix de ses clients et de ses employés et s'engage à passer en revue toute rétroaction reçue afin d'améliorer ses produits, ses services, ses circuits, ses technologies et son environnement de travail.

Le Bureau de l'accessibilité de BMO est désigné pour recevoir de la rétroaction au nom de BMO en ce qui a trait à l'accessibilité pour les employés et les clients. BMO accueille favorablement la rétroaction concernant :

- Le Plan d'accessibilité de BMO et la façon dont BMO met en œuvre son Plan d'accessibilité.
- Les obstacles rencontrés par les employés, les clients et toutes les autres personnes qui interagissent avec BMO.

B.2. Comment les clients peuvent-ils fournir de la rétroaction?

Les clients de BMO peuvent fournir de la rétroaction par l'un des canaux suivants :

1. Formulaire Web :

bmo.com/principal/a-propos-de-nous/accessibilite

2. Courriel :

accessibility.accessibilite@bmo.com

3. Téléphone : 1-877-225-5266

Pour les clients 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 (SRT) ou vidéo (SRV).

4. Courrier :

Bureau de l'accessibilité
BMO Place – 4th floor
33 Dundas St. West,
Toronto, ON, Canada
M5G 3C2

5. **Succursales** : Faites part de votre rétroaction aux employés de nos succursales.

La rétroaction anonyme peut être fournie par l'intermédiaire du formulaire Web, par téléphone et par courriel ou courrier postal. 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 des processus de rétroaction dans le seul but de répondre à la rétroaction reçue.

La rétroaction reçue par l'intermédiaire des autres circuits existants de BMO sera également fournie régulièrement à notre Bureau de l'accessibilité aux fins d'examen dans le cadre de notre processus global de rétroaction sur l'accessibilité :

1. **Plaintes** : Plaintes liées à l'accessibilité reçues à tous les niveaux du processus de traitement des plaintes. Pour en savoir plus, consultez notre processus de traitement des plaintes de clients : <https://www.bmo.com/principal/a-propos-de-nous/processus-detraitement-des-plaintes>.
2. **Taux de recommandation net** : Rétroaction sur

l'accessibilité reçue dans le cadre des sondages sur le taux de recommandation net envoyés à nos clients.

3. **Secrétariat général** : Rétroaction sur l'accessibilité reçue par l'intermédiaire de communications aux actionnaires transmises au secrétariat général par courriel ou par la poste.
4. **Médias sociaux** : Rétroaction sur l'accessibilité communiquée par les clients sur n'importe lequel des réseaux sociaux de BMO (p. ex., Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn).

B.3. Comment les employés peuvent fournir de la rétroaction

Les employés de BMO peuvent également fournir de la rétroaction ou de la rétroaction anonyme par l'intermédiaire des canaux internes énumérés ci-dessous. Pour en savoir plus sur ces ressources internes, les employés sont invités à consulter le carrefour d'accessibilité interne de BMO.

1. **Parlez-en!** : Une ressource confidentielle, anonyme et tierce pour recevoir la rétroaction et les préoccupations des employés en toute sécurité.
2. **Centre des ressources humaines** : La

rétroaction sur l'accessibilité peut également être envoyée à notre Centre des ressources humaines par l'intermédiaire des canaux suivants :

- a) Clavardage
- b) Demande de service en ligne
- c) Téléphone
- d) Télécopieur
- e) Courrier
- f) Formats substitués

B.4. Comment la rétroaction sera-t-elle utilisée?

Toute la rétroaction reçue par l'intermédiaire des canaux énumérés ci-dessus sera examinée et traitée conformément à notre processus établi, y compris toute demande qui nécessite une réponse ou des mesures correctives. De plus, la rétroaction sera transmise au Bureau de l'accessibilité et examinée de façon centralisée afin d'orienter les versions futures de notre Plan d'accessibilité, des rapports de progression à venir et de nos efforts visant à aider BMO à éliminer les obstacles à l'inclusion. Un accusé de réception écrit sera fourni à toutes les plaintes non anonymes par l'intermédiaire du canal par le biais duquel la

rétroaction a été reçue.

C. Consultations avec les personnes handicapées

Conformément au principe « Rien sans nous », énoncé dans la **Loi canadienne sur l'accessibilité**, nous avons consulté nos clients et nos employés handicapés lors de l'élaboration de notre Plan d'accessibilité afin de comprendre les obstacles auxquels ils font face et la meilleure façon de les surmonter. Tous les résultats du sondage ont été regroupés de façon anonyme et transmis au Bureau de l'accessibilité ainsi qu'aux groupes de travail internes, afin que des plans d'action concrets puissent être élaborés pour éliminer les obstacles repérés et prévenir de futurs obstacles.

C.1. Consultations des employés internes

Nous avons mené une série de consultations internes auprès des employés afin de comprendre les expériences vécues par nos employés handicapés. Ces consultations ont eu lieu par le biais de :

1. **Sondages** : Courts sondages entièrement anonymes et confidentiels comprenant des

questions sur les différentes mesures à prendre en vertu de la **Loi canadienne sur l'accessibilité** et les obstacles auxquels font face les employés ayant différents types de handicaps.

2. **Groupes de discussion** : Groupes de discussion dirigés par des animateurs indépendants de l'Académie BMO. Des groupes de discussion ont eu lieu virtuellement avec des participants de l'ensemble des succursales et des bureaux au Canada. Des séances de groupe de discussion ont été organisées en français et en anglais, et des mesures d'adaptation, comme l'interprétation en langue des signes américaine (ASL), ont été offertes sur demande.

Toutes les questions posées dans le cadre des groupes de discussion et des sondages ont été élaborées en partenariat avec des experts-conseils en matière d'invalidité de D(if) Labs, de l'équipe Diversité, équité et inclusion internes de BMO et du groupe-ressource d'employés Diversité à BMO.

C.2. Consultations avec les clients externes

Afin de documenter les expériences vécues par les personnes handicapées lorsqu'elles interagissent avec des institutions de services financiers et les produits et services que nous offrons, nous avons établi un partenariat avec des experts du secteur de D(if) Labs. D(if) Labs est une offre du Return of Disability Group, une société d'information et de conception qui aide les clients des secteurs privé et public à mieux soutenir les clients et les employés handicapés. Plus de 80 personnes handicapées, qui font partie de l'équipe de D(if) Lab, ont participé aux groupes de discussion.

Huit groupes de discussion ont eu lieu, chacun portant sur l'un des sujets suivants :

1. Services bancaires aux particuliers
2. Services bancaires aux entreprises
3. Prêts hypothécaires
4. Assurance (habitation et automobile)
5. Applis Services mobiles BMO
6. Placements
7. Prêts
8. Services bancaires en personne

Lorsque des obstacles ont été repérés, D(if) Labs a fourni à BMO des recommandations fondées sur les

tendances et les meilleures pratiques du secteur.

C.3. Groupe-ressource d'employés – Diversité à BMO

Diversité à BMO offre des occasions de s'impliquer aux employés vivant avec des handicaps visibles ou invisibles et aide l'organisation à favoriser une culture qui valorise la diversité et maximise le potentiel de tous. Le groupe témoigne de l'engagement de BMO à créer un milieu de travail inclusif en aidant ses employés à reconnaître leur diversité et à en parler.

Diversité à BMO et ses membres ont participé activement à l'élaboration du Plan d'accessibilité de BMO.

10	10
----	----

C.4. Mobilisation des groupes de défense des intérêts et des experts du secteur

BMO est toujours ouverte à la rétroaction et aux suggestions de sa collectivité. Lors de l'élaboration de notre Plan d'accessibilité, nous avons tenu compte de la rétroaction reçue des groupes communautaires suivants :

- Alliance pour l'égalité des personnes aveugles au Canada
- Association des sourds du Canada

Nous avons également passé en revue les rapports de recherche des organisations suivantes :

- Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec (RAAQ)
- Association des sourds du Canada
- D(if) Labs – dans le cadre du Return on Disabilities (ROD) Group
 - BMO participe à des forums trimestriels animés par D(if) Labs et examine de près les recherches sectorielles fournies dans le cadre de ces forums afin de repérer les occasions d'améliorer nos programmes et nos offres en matière d'accessibilité.

C.5. Autres sources consultées

Nous avons également recueilli et passé en revue la rétroaction des clients reçue sur d'autres canaux de BMO dans le cadre de l'élaboration de notre Plan d'accessibilité. Cela comprend la rétroaction reçue au cours des deux dernières années par les canaux de distribution de BMO suivants :

- Canaux de traitement des plaintes (dans le cadre du processus de traitement des plaintes élaboré conformément au régime de protection des consommateurs en matière financière).
- Sondages aux fins d'établissement du taux de recommandation net
- Médias sociaux

11	11
----	----

D. Mesures à prendre

D.1 Introduction

Le Plan d'accessibilité de BMO décrit nos plans pour bâtir un Canada exempt d'obstacles et respecte les priorités 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 grâce à la rétroaction et aux consultations, et enfin, notre voie à suivre et notre engagement à éliminer et à prévenir les nouveaux obstacles qui touchent nos clients et nos employés.

D.2 Emploi

Ce que nous avons en place aujourd'hui

BMO a à cœur d'avoir une main-d'œuvre diversifiée et de créer un environnement de travail inclusif et favorable au sein duquel tous sont traités avec respect, à chaque étape de leur carrière à BMO. En 2022, les personnes handicapées représentaient 5,6 % de notre effectif au Canada et aux États-Unis.

BMO a à cœur d'avoir une main-d'œuvre diversifiée et de créer un environnement de travail inclusif et favorable au sein duquel tous sont traités avec respect, à chaque étape de leur carrière à BMO. En 2022, les personnes handicapées représentaient 5,6 % de notre effectif au Canada et aux États-Unis.

1. **Recrutement de talents** : BMO s'engage à attirer des talents issus de la diversité. Des mesures d'adaptation sont offertes aux candidats et mentionnées dans les offres d'emploi. De plus, nous nous engageons à offrir des mesures d'adaptation raisonnables aux candidats ayant un handicap tout au long du processus de recrutement. Nous travaillons avec des

partenaires communautaires pour élargir notre portée au sein des communautés de personnes handicapées, pour mieux faire correspondre les demandeurs d'emploi handicapés aux postes à pourvoir et pour comprendre les besoins des candidats. Au Canada, nous sommes en train de lancer un partenariat avec un tiers, qui nous aidera à générer un circuit de recrutement de candidats issus de la diversité et à établir des liens avec des programmes d'emploi axés sur la diversité et l'inclusion qui mettent l'accent sur les personnes handicapées, les minorités visibles et les femmes.

2. **Embauche :** À BMO, nous croyons qu'il est fondamental d'offrir des occasions d'emploi équitables. De plus, nous nous engageons à offrir des mesures d'adaptation aux candidats et aux employés handicapés tout au long du processus de recrutement, conformément aux lois en vigueur. Nos recruteurs sont formés pour savoir où trouver du soutien en matière d'adaptation du milieu de travail.
3. **Emploi :** Nous visons à offrir un environnement de travail exempt d'obstacles à tous nos employés. L'adaptation du milieu de travail pour les employés ayant un handicap constitue une partie importante de notre engagement à créer un milieu de travail

inclusif, favorable et accessible. Au sein des Ressources humaines, nous avons une équipe attitrée à la gestion de l'évaluation, de la coordination et de l'exécution de notre politique en matière d'adaptation. Notre conseiller, Adaptation du milieu de travail collabore avec les employés et les gestionnaires pour répondre de manière rapide et efficace à l'ensemble des besoins en matière d'adaptation du milieu de travail. Les gestionnaires et les membres de l'équipe de soutien collaborent de manière proactive afin de prévenir et d'éliminer les obstacles en matière d'accessibilité.

Les gestionnaires de personnes, l'équipe Soutien au rétablissement en cas d'invalidité de BMO et le médecin de l'employé élaborent également des plans d'adaptation individuels et de retour au travail pour les employés qui retournent au travail après un congé d'invalidité.

Les employés handicapés peuvent également tirer parti du soutien de Diversité à BMO, notre groupe-ressource d'employés qui célèbre et soutient les personnes vivant avec un handicap visible ou non visible, ainsi que leurs proches. Diversité à BMO offre à ses membres et à l'ensemble de la communauté des employés des activités de développement de la communauté telles

que des formations, des possibilités de réseautage et de mise en relation professionnelle.

13

13

Des initiatives comme les campagnes du Mois de la sensibilisation à la santé mentale sont lancées à BMO afin de mettre collectivement l'accent sur la santé mentale, de sensibiliser les individus aux problèmes liés à la santé mentale, d'offrir du soutien, d'informer les autres et d'encourager les gens à apprendre, à parler et à réfléchir à ce sujet.

Enfin, nous exigeons que tous les employés, les bénévoles et les tiers de BMO qui traitent directement avec nos clients suivent une formation sur l'accessibilité. La formation donne des conseils sur la création d'un environnement inclusif, accessible et sans obstacle, de l'information sur divers types de handicaps visibles et non visibles et des renseignements sur la façon de demander des mesures d'adaptation et du soutien.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles

suivants à l'accessibilité dans le domaine de l'emploi :

- Les employés et les gestionnaires de personnes ne sont pas tous au courant des politiques d'accessibilité ou des types de mesures d'adaptation offertes.
- Les employés et les gestionnaires de personnes trouvent parfois le processus de demande de mesures d'adaptation déroutant ou complexe.
- Les employés handicapés sont parfois mal à l'aise lorsqu'il s'agit de divulguer leur handicap à des recruteurs, à des gestionnaires ou à des collègues, et veulent se sentir à l'aise pour demander de l'aide et avoir des conversations plus transparentes, y compris sur l'avancement professionnel.
- Il est possible de mettre davantage l'accent sur les handicaps non visibles, de réduire la stigmatisation connexe (réelle ou perçue) et de partager plus de ressources et d'outils de soutien

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment :

- Poursuite de l'examen périodique de notre

programme d'adaptation, en consultation avec les employés handicapés, afin de repérer les occasions d'améliorer notre soutien (en continu).

- Création et mises à jour continues d'un carrefour sur l'accessibilité des employés qui agira comme une source centralisée de ressources liées à l'accessibilité, y compris des formations, des politiques, des personnes-ressources clés et des conseils sur la façon de demander des mesures d'adaptation et de fournir de la rétroaction (à court terme).
- Communication plus proactive sur les politiques et les offres en matière d'accessibilité (à moyen terme).
- Mise à jour de la 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 (à moyen terme).
- Officialisation des programmes de mentorat pour soutenir l'avancement professionnel des employés handicapés (à long terme).

D.3. Environnement bâti

Ce que nous avons en place aujourd'hui

Il importe que nos succursales et nos bureaux soient accessibles à tous. Pour toutes les nouvelles constructions, nous suivons les réglementations provinciales telles que la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (2005) ainsi que le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI) (collectivement la « LAPHO ») en matière de normes pour la conception des espaces publics. Nous nous conformons également aux codes du bâtiment nationaux et provinciaux.

Pour obtenir des permis de construction, les nouveaux immeubles et les rénovations doivent respecter ou dépasser les normes. Le service des Affaires immobilières collabore étroitement avec le groupe Affaires juridiques et conformité réglementaire, les Ressources humaines et nos partenaires en matière de construction pour veiller à ce que nos espaces soient entièrement accessibles.

Lors de l'élaboration de nos normes de conception accessibles, la rétroaction des employés et des clients

handicapés est prise en compte.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles suivants à l'accessibilité dans le domaine de l'environnement bâti :

- Le design intérieur, l'aménagement et les commodités de nos environnements bâtis ne sont pas toujours optimisés pour l'accessibilité.
- Les environnements extérieurs de certaines succursales (p. ex., places de stationnement, rampes et entrées) pourraient être optimisés afin de réduire les obstacles liés à la mobilité. Toutefois, les propriétés louées sont souvent sujettes à des facteurs externes qui ne permettent pas toujours d'optimiser l'accessibilité.
- Des meubles et appareils ergonomiques ne sont pas disponibles sur tous les sites.
- Certains bureaux et succursales plus anciens doivent être rénovés pour offrir une meilleure accessibilité à nos employés et à nos clients.

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment :

1. Continuer de faire évaluer les nouveaux sites par des personnes handicapées afin d'en améliorer l'accessibilité (à court terme).
2. 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 (à moyen terme).
3. Investir dans des solutions et des technologies de conception qui améliorent l'accessibilité et éliminent les obstacles physiques (à moyen et à long terme).
4. Conformément à nos stratégies des Affaires immobilières, continuer d'actualiser et de rénover les anciens bureaux et succursales afin de respecter nos normes d'accessibilité mises à jour dans la majorité de nos sites (à long terme).
5. Continuer de collaborer avec les propriétaires et

les autorités gouvernementales lorsque nous louons des espaces afin de trouver des occasions de remédier à tout obstacle potentiel à l'accessibilité (à long terme).

D.4. Technologies de l'information et des communications

Ce que nous avons en place aujourd'hui

BMO s'engage à rendre son contenu et ses technologies numériques accessibles aux employés et aux clients afin de leur permettre un accès égal à d'importantes technologies de l'information et des communications.

Nous nous engageons à offrir un milieu de travail équitable et favorable, sans obstacle, les employés de BMO ont donc accès à des technologies d'adaptation dans le cadre de notre programme d'adaptation. Nous maintenons également diverses normes technologiques, y compris des directives liées à l'accessibilité gérées par différentes équipes à l'échelle de BMO, qui régissent nos programmes, nos produits et nos applications de technologie numérique.

Nous visons à rendre nos sites Web et notre appli mobile accessibles à tous les clients. Depuis le 1er janvier 2014, BMO travaille à développer de nouvelles pages Web et du nouveau contenu sur ses sites Web respectant les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau A.

Depuis l'introduction de WCAG 2.1, nous avons mis à l'essai de nouveaux sites Web, applications mobiles et applications pour les clients dans WCAG 2.1 Level AA, et nous continuons de les mettre à jour au besoin lorsque nous repérons des défauts. Nous prenons également des mesures pour nous assurer de l'accessibilité, sur demande, de tous les renseignements accessibles au public.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles suivants à l'accessibilité dans le domaine de la technologie de l'information et des communications :

- L'approche décentralisée et la surveillance de la norme relative aux technologies d'accessibilité ont entraîné une adoption et des pratiques incohérentes dans l'ensemble des équipes technologiques et d'affaires qui gèrent des plateformes, des outils et

des systèmes destinés aux employés ou aux clients.

- Les gestionnaires ou les employés ne sont pas tous au courant du processus de demande de technologies d'adaptation et de l'endroit où obtenir du soutien technologique, le cas échéant.

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment :

1. 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 technologie d'adaptation et d'obtention de soutien technique, y compris sur la nouvelle page intranet du carrefour d'accessibilité (à court terme).
2. Actualiser la norme d'accessibilité de la technologie afin qu'elle soit adaptée 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 (à court terme).
3. 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 (à moyen et à long terme).

D.5. Communications, autres que les TIC

Ce que nous avons en place aujourd'hui

Nous croyons que tout le monde devrait avoir un accès égal aux renseignements importants. Nous nous efforçons toujours de nous améliorer – nous consultons continuellement 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.

Voici comment nous rendons les communications plus accessibles à nos clients et à nos employés :

1. **Interprétation en langue des signes :** Pour nos clients sourds, devenus sourds ou malentendants, nous pouvons prendre des dispositions pour obtenir l'aide d'un interprète gestuel professionnel (langue des signes américaine [ASL] pour l'anglais et langue des signes québécoise [LSQ] pour le

français) en succursale, sans aucuns frais, avec un préavis de trois jours. Nous offrons aussi d'autres moyens de communiquer avec nous en succursale, notamment :

- au moyen de messages écrits;
- par messages texte;
- avec l'aide d'un parent ou ami du client agissant à titre d'interprète;
- en retenant les services d'un interprète gestuel souhaité par le client.

Des mesures d'adaptation en langue des signes sont également proposées à tous les employés.

2. **Documents dans un autre format** : Afin de rendre plus accessibles au client les renseignements importants qui le concernent, nous les lui offrons dans des formats substitués. Nous lui fournissons, sur demande, des documents dans d'autres formats (en anglais et en français). Ces formats sont les suivants :

- Gros caractères : Nous utilisons la police Arial, taille 16, pour nos documents en gros caractères. Des espaces supplémentaires et un meilleur contraste sont aussi utilisés.
- Braille : Nous offrons des documents en braille de niveau 1 ou 2.

- Audio : Les formats audio sont enregistrés sur un CD ou une clé USB avec un narrateur professionnel qui lit le texte.
- Texte électronique : Le texte électronique convertit le texte en fichiers électroniques pour les clients n'ayant pas accès à Internet ou à une adresse courriel. Tous les éléments graphiques, y compris les photos, les tableaux et les illustrations, sont expliqués dans un texte et stockés en format électronique.
- Format PDF accessible : Mise en forme pour l'utilisation des fonctions d'accessibilité afin de permettre à la technologie d'assistance (une application qui aide à lire l'information à l'écran) d'interagir efficacement avec le document.

Dans le cas des documents qui ne sont pas disponibles dans un autre format, nous pouvons aider nos clients handicapés à passer en revue les documents et les renseignements en :

- Leur proposant de lire les documents ou les renseignements par téléphone ou en personne.
- Les guidant dans les Services bancaires en

ligne. En utilisant une solution en ligne, les clients peuvent agrandir les renseignements à l'aide de leur ordinateur ou d'une technologie de lecture d'écran (comme JAWS).

- Agrandissant les documents ou les renseignements au moyen d'un photocopieur.

3. **Renseignements sur les mesures d'urgence :**

BMO s'engage à offrir sur demande à ses clients des renseignements publics sur les mesures d'urgence dans des formats accessibles. Au besoin, nous offrons également des renseignements personnalisés relatifs à une situation d'urgence aux employés ayant un handicap.

4. **Chèques accessibles :** Deux produits de chèques sont proposés aux clients handicapés :

- Chèques en gros caractères : Le nom, l'adresse et la ligne du chèque du client sont écrits en gros caractères.
- Chèques perforés : chèques surdimensionnés dont les caractères sont surdimensionnés, dont les lignes noires sont imprimées sur un fond blanc pour un contraste maximal et dont les lignes perforées facilitent l'écriture. Des accessoires tels que des registres des transactions, des couvertures en vinyle, des

bordereaux de dépôt et des bordereaux de retrait sont également proposés.

5. **Services de relais de télécommunications :** À BMO, nous donnons aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes la possibilité de communiquer avec nous avec l'aide d'opérateurs spécialement formés qui agissent à titre d'intermédiaires.

Dans le cadre de notre formation annuelle sur l'accessibilité, tous les employés ont également reçu une formation sur les meilleures pratiques pour interagir et communiquer avec leurs collègues et les clients avec divers types de handicaps. Nous fournissons également des documents de formation aux tiers qui traitent directement avec nos clients et nous prenons des mesures pour nous assurer qu'ils suivent la formation.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles suivants à l'accessibilité dans le domaine des communications :

Pour nos employés :

- Nos employés sourds, devenus sourds ou malentendants ont parfois de la difficulté à participer à des réunions, à des événements de l'organisation et à des rencontres de discussion lorsqu'il n'y a pas d'interprète ASL présent.
- Occasions de rendre les communications visuelles ou écrites plus accessibles, notamment à l'aide d'un langage simple.

19

19

Pour nos clients :

- Bien que des relevés en formats substitués soient disponibles pour la plupart des produits, ils ne le sont pas pour tous les documents destinés aux clients.
- La complexité de l'information est un obstacle fréquent pour les clients lorsqu'ils reçoivent des communications contenant beaucoup de jargon financier.

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par

rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment :

- Officialiser le processus de traitement des demandes ponctuelles de formats substitués pour tous les documents clients fournis par BMO (à court terme).
- Élaborer des normes sur l'interprétation en langage des signes, le sous-titrage ou la transcription lors de tous les grands événements et rencontres de discussion de BMO, et partager le matériel à l'avance, dans la mesure du possible, afin que les employés puissent le passer en revue à leur propre rythme et utiliser des technologies d'adaptation, au besoin (à moyen 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 de soutenir nos collègues ayant un handicap visuel (à long terme).
- Continuer d'appliquer les principes de langage simple dans le cadre de l'information verbale et écrite (en continu).

D.6. Acquisition de biens, de services et d'installations

Ce que nous avons en place aujourd'hui

BMO s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées ainsi qu'à prévenir et à éliminer les obstacles dans l'ensemble de ses produits, services, circuits et technologies, y compris ceux obtenus de fournisseurs tiers.

Les considérations relatives à l'accessibilité sont intégrées à l'ensemble des processus d'approvisionnement de BMO. Par exemple, nous expliquons aux fournisseurs nos attentes en termes d'accessibilité de la technologie dans le cadre de notre processus d'approvisionnement.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles suivants à l'accessibilité dans le domaine de l'acquisition de biens, de services et d'installations :

- Il existe des possibilités d'amélioration des processus

pour faciliter l'identification encore plus précoce des exigences d'accessibilité par les parties prenantes, ainsi que l'évaluation des produits et des services des fournisseurs par secteur 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 que nous achetons à fournisseurs tiers soient entièrement accessibles, et nous continuerons à améliorer nos processus d'achat.
- Nous avons des ressources limitées et des connaissances spécialisées visant à déterminer si les exigences en matière d'accessibilité sont satisfaites pour l'ensemble des produits et services.

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment:

- Des processus et des contrôles de gouvernance améliorés seront mis en œuvre tout au long du processus d'achat 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 (à court terme).

- Nous examinerons et envisagerons 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 (à court terme).

21

21

D.7. Conception et prestation de programmes et de services

Ce que nous avons en place aujourd'hui

BMO s'engage à offrir une expérience client exceptionnelle aux clients qui vivent avec un handicap. Cela veut dire offrir nos produits et services de manière digne et respectueuse à ces clients. Nous avons une politique axée sur le service à la clientèle accessible et exigeons que tous les employés en contact direct avec la clientèle suivent une formation annuelle sur l'accessibilité, qui comprend également la meilleure façon de servir les clients handicapés.

À BMO, nous croyons que tous nos clients devraient être en mesure d'accéder à nos produits et services et de les recevoir. Pour ce faire, nous nous engageons à assurer l'accessibilité dans tous les canaux par lesquels nos clients font affaire avec nous, ainsi qu'aux produits et services que nous offrons.

Nos clients disposent d'options accessibles grâce à nos différents circuits bancaires, y compris les succursales, les services bancaires par téléphone, les guichets automatiques, les Services bancaires en ligne et l'appli mobile.

Services en succursale

Nous visons à offrir un accès sans obstacles à nos succursales partout au pays. Pour en savoir davantage sur notre environnement bâti, consultez la section D3. Nous offrons également de l'aide en matière de langage des signes aux clients; consultez la section D5 sur la Communication pour en savoir plus sur ce service.

Services bancaires par téléphone

Accédez en tout temps à un éventail de services bancaires par téléphone. Pour les clients sourds ou malentendants, BMO accepte les appels de

fournisseurs de service de relais tiers qualifiés pour acheminer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais téléphonique (SRT) ou vidéo (SRV). Nous offrons également une option de rappel pour ceux qui préfèrent ne pas attendre en ligne.

Guichets automatiques

Nos guichets automatiques sont conçus en tenant compte de l'accessibilité. Nous avons récemment réduit leur hauteur afin de les rendre plus accessibles pour les clients utilisant un fauteuil roulant. Afin d'aider les clients malvoyants, les écrans de nos guichets automatiques utilisent des couleurs vives contrastantes, facilitant ainsi la lecture des instructions. Nos guichets automatiques comportent de grandes barres lumineuses qui dirigent les clients vers les fentes du lecteur de carte et du système de dépôt; ils sont aussi munis de claviers à gros caractères. Tous nos guichets automatiques offrent une fonction audio en français et en anglais, afin d'aider les clients malvoyants à effectuer leurs opérations bancaires. Vous pouvez utiliser des écouteurs avec la fonction audio de nos guichets automatiques afin d'obtenir des instructions vocales privées. Les guichets

automatiques prennent en charge la plupart des écouteurs standard.

Services bancaires en ligne et appli mobile

Les clients peuvent également souscrire aux canaux numériques, y compris aux Services bancaires en ligne et à notre appli mobile. Nous nous efforçons de rendre notre contenu en ligne et mobile accessible aux personnes qui :

- utilisent une technologie d'assistance, y compris les lecteurs et les agrandisseurs d'écran;
- ont un trouble cognitif ou un handicap physique, ou qui ne peuvent pas utiliser une souris.

Services de capacité virtuelle ou à distance

BMO offre également des capacités virtuelles et à distance pour certains services, en plus des circuits bancaires de base énumérés ci-dessus. Cela comprend les capacités de signature à distance, les services de téléversement sécurisé de documents, les rencontres virtuelles et les ententes par téléphone ou par télécopieur.

BMO propose également un régime enregistré

d'épargne-invalidité (REEI) pour apporter sécurité financière et tranquillité d'esprit aux personnes handicapées. Cela comprend des avantages comme un revenu à l'abri de l'impôt, l'accès à votre argent et l'admissibilité à d'autres programmes gouvernementaux pour bénéficier d'un revenu supplémentaire.

BMO s'engage également à améliorer la littératie financière des clients et nous mesurons ces progrès au moyen de notre indice de l'amélioration des finances. Grâce aux programmes et aux services que nous offrons, nous continuons de nous efforcer d'améliorer la littératie financière pour tous, ce qui comprend l'utilisation d'un langage simple pour faciliter la compréhension de tout le monde.

Occasions d'amélioration

Les résultats de nos consultations et de notre évaluation interne ont permis d'identifier les obstacles suivants à l'accessibilité dans le domaine de la conception et de la fourniture de biens et services :

1. 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.

2. Aucun processus officiel pour recueillir de la rétroaction sur l'accessibilité dans le cadre du cycle de vie des produits.
3. Occasions d'améliorer l'offre de produits et de services afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées.

Notre voie à suivre

Des travaux sont en cours ou prévus pour remédier aux obstacles repérés. Les progrès effectués par rapport à chacun d'eux seront signalés au cours des trois prochaines années, notamment :

1. 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 (à moyen terme).
2. Nous travaillons actuellement à évaluer les options de cartes de crédit haut de gamme plus accessibles (à long terme).
3. Continuer d'utiliser 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 (en

continu).

4. Repérer d'autres occasions à l'échelle de BMO de créer plus de produits, de services et de canaux exempts d'obstacles pour les clients handicapés (en continu).

23-24	23-24
-------	-------

D.8. Transport

BMO reconnaît qu'il existe des obstacles en ce qui a trait au transport des personnes handicapées. Ces problèmes ont été repérés et traités dans les sections précédentes. Vous trouverez de plus amples renseignements, y compris sur l'accessibilité de nos succursales mobiles et des stationnements, dans la section sur l'environnement bâti.