



LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ *PLAN D'ACCESSIBILITÉ 2026-2029*

À propos de BMO

Fort d'un actif total de 1 500 milliards de dollars, BMO Groupe financier est la huitième banque en importance pour son actif en Amérique du Nord.

Au service de ses clients depuis plus de 200 ans, BMO est une institution financière hautement diversifiée qui fournit 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 à environ treize millions de clients au Canada, aux États-Unis et dans certains marchés à l'échelle mondiale. Nous exerçons nos activités par l'entremise de quatre unités d'exploitation intégrées : les Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada, les Services bancaires aux États-Unis, la Gestion de patrimoine et les Marchés des capitaux.

À BMO, nous continuons à bâtir une banque prête pour l'avenir qui place le numérique au premier plan et qui compte sur un effectif mobilisé et une culture de réussite axée sur la haute performance. Nous nous efforçons de donner à nos clients les moyens d'améliorer leurs finances, de croître et d'innover, tout en investissant dans nos employés. Animés par notre raison d'être, nous établissons des liens de confiance avec nos collègues, nos clients et les collectivités en adoptant des priorités stratégiques favorisant notre croissance qui nous permettent de nous démarquer, tout en étant soutenus par notre approche à l'égard de la durabilité et guidés par nos valeurs.

1817

Au service des clients depuis plus de 200 ans

8^e banque

en importance en Amérique du Nord selon la valeur de l'actif

Actif total de

1 500

milliards de dollars

Nous servons

13 millions

de clients à l'échelle mondiale



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité 2026-2029 1^{er} juin 2026

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Général – Message de la direction



À BMO, l'accessibilité joue un rôle essentiel dans l'expérience que les gens ont de nos services, de nos milieux de travail et de nos produits. Elle soutient l'innovation, renforce le rendement et favorise la croissance durable. En éliminant et en prévenant les obstacles, nous contribuons à créer des environnements où la dignité, l'indépendance et le respect sont au cœur de chaque interaction.

L'accessibilité est un principe fondamental de la façon dont BMO conçoit et offre des expériences bancaires, soutient les collègues et sert les clients.

Depuis la publication, en 2023, de notre premier Plan d'accessibilité, nous avons renforcé notre approche organisationnelle en établissant le Bureau de l'accessibilité de l'organisation et en mettant en œuvre un modèle de gouvernance qui améliore la coordination et clarifie les rôles et les responsabilités dans l'ensemble de nos secteurs d'activité.

Nous avons également lancé notre forum sur l'accessibilité, qui réunit des leaders à l'échelle de BMO pour collaborer, échanger des points de vue et traiter les questions liées à l'accessibilité d'une manière uniforme et coordonnée.

Afin d'orienter la prochaine phase de notre travail, nous avons effectué une évaluation interne de nos pratiques en matière d'accessibilité et avons collaboré avec les principales parties prenantes pour mieux comprendre les obstacles existants, les lacunes et les aspects qui nécessitent une orientation plus claire. Ces travaux ont guidé l'élaboration de la Stratégie en

matière d'accessibilité de BMO, qui renforce l'approche mise en œuvre pour tenir compte de l'accessibilité tôt dans la conception et la fourniture des produits, des services et des environnements. Tout en reconnaissant que les environnements, les processus et la technologie créent divers obstacles, cette Stratégie en matière d'accessibilité détermine les domaines de priorité où une amélioration ciblée serait la plus efficace au cours des trois prochaines années.

Le présent Plan d'accessibilité est en partie guidé par cette Stratégie en matière d'accessibilité, ainsi que par les principes qui sous-tendent toutes les lois canadiennes sur l'accessibilité : toute personne doit être traitée avec dignité, peu importe son handicap, et toute personne a droit à une participation pleine et égale dans la société. Le plan décrit les mesures que BMO prend pour éliminer les obstacles à l'accessibilité repérés lors de consultations internes et externes, ainsi que par l'intermédiaire des canaux de rétroaction de nos employés et de nos clients. Le Plan d'accessibilité reflète les progrès réalisés à ce jour et établit la prochaine phase pour faire progresser l'accessibilité à l'échelle de l'organisation.

L'intégration de l'accessibilité à la conception de nos produits, de nos services et de nos environnements soutient notre raison d'être, **Avoir le cran de faire une différence dans la vie, comme en affaires.** En tenant compte de l'accessibilité dès le début et tout au long des processus de conception pertinents, nous visons à renforcer l'efficacité ainsi qu'à améliorer l'uniformité et la qualité des expériences pour les clients et les collègues.

Sharon Haward-Laird

Chef, Services bancaires aux grandes entreprises au Canada et Solutions intégrées Amérique du Nord
Cochef, Services bancaires Particuliers et entreprises au Canada
Dirigeante promotrice, Durabilité
BMO Groupe financier

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Général – Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous



Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

BMO accueille favorablement la rétroaction des clients, des collègues et du public et l'utilise pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles concernant l'ensemble de ses produits, services, technologies et milieux de travail. BMO est également ouvert à la rétroaction sur la façon dont est mis en œuvre son Plan d'accessibilité.

Vous pouvez envoyer vos commentaires par courriel, par téléphone ou par la poste au moyen des coordonnées indiquées ci-après. Vous pouvez utiliser ces mêmes coordonnées pour demander une copie du Plan d'accessibilité de BMO ou des renseignements sur notre processus de rétroaction dans d'autres formats.

Voici certains des autres formats offerts sur demande :

- Mise en forme adaptée;
- Gros caractères;
- Braille;
- Audio;
- Format électronique compatible avec les technologies d'adaptation (c.-à-d. PDF, Word, HTML ou texte brut accessibles);
- D'autres formats accessibles peuvent être disponibles sur demande.

Nous vous fournirons le format demandé le plus rapidement possible. Les délais de traitement sont indiqués ci-dessous :

- Le braille et l'audio peuvent nécessiter jusqu'à 45 jours.
- Les formats avec adaptation de la mise en forme, en gros caractères et électroniques peuvent nécessiter jusqu'à 15 jours.

Coordonnées :

Veuillez soumettre vos commentaires au chef de la durabilité de BMO.



Formule Web :

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



Courriel :

accessibility.accessibilite@bmo.com



Téléphone :

1 877 225-5266

Pour les clients sourds, devenus sourds ou malentendants, BMO accepte les appels de fournisseurs tiers qualifiés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais de texte ou de relais vidéo.

- **Services de relais (711)** : offerts pour les clients qui utilisent le service de relais TTY / IP ou d'autres services de relais de messages
- **Service de relais vidéo** : accessible par l'intermédiaire de [SRV Canada](#)



Courrier :

Bureau de l'accessibilité de l'organisation
First Canadian Place – 9th floor
100 King St. West
Toronto ON M5X 1A3



Succursales : vous pouvez transmettre vos commentaires aux employés de nos succursales. Il est également possible de fournir de la rétroaction anonyme au moyen de la formule Web, par téléphone, par courriel ou par la poste.



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Général – Déclaration d’engagement de BMO à l’égard de l’accessibilité



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l’accessibilité Plan d’accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

Déclaration d’engagement de BMO à l’égard de l’accessibilité

À BMO, nous sommes animés par une raison d’être : **Avoir le cran de faire une différence dans la vie, comme en affaires.** L’accessibilité et l’inclusion sont des éléments clés à prendre en considération pour offrir une expérience client et employé de calibre mondial. Alors que nous continuons à bâtir une banque axée sur le numérique et prête pour l’avenir, nous sommes conscients qu’une conception inclusive détermine qui peut participer pleinement à la vie financière et économique.

Ainsi, nous travaillons à cerner et à éliminer les obstacles susceptibles de nuire aux collègues et aux clients handicapés et à offrir des milieux de travail, des ressources, des produits et des services inclusifs et accessibles qui tiennent compte de tout un éventail de besoins et d’expériences.

Nous comprenons que les obstacles sont souvent créés par la conception des environnements, des processus et des technologies plutôt que par le handicap lui-même. L’élimination et la prévention de ces obstacles peuvent contribuer à renforcer la confiance, la dignité et l’indépendance, à favoriser une participation significative et à offrir des expériences plus uniformes à nos clients et à nos collègues.

L’accessibilité est soutenue par nos pratiques opérationnelles et stratégiques à l’échelle de l’organisation. Nous visons à faire progresser l’accessibilité grâce à une surveillance claire, à des responsabilités définies et à des objectifs mesurables qui visent à soutenir la responsabilité et des progrès soutenus pour l’ensemble de nos produits, services, plateformes numériques, communications et milieux de travail.

Grâce à la mobilisation constante de personnes handicapées et à l’amélioration continue, nous cherchons à optimiser les résultats pour les clients et les collègues en temps opportun. Le Plan d’accessibilité de BMO représente notre engagement à prendre des mesures significatives afin de contribuer à créer un Canada sans obstacle pour tous.



2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d’engagement de BMO à l’égard de l’accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l’interne – employés

9 Consultations à l’externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l’information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d’installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l’accessibilité de BMO

32 Glossaire

Consultations

Les consultations ont éclairé l'élaboration de ce Plan d'accessibilité en permettant de recueillir les points de vue de collègues, de clients et de demandeurs d'emploi handicapés afin de déterminer où des obstacles à l'accessibilité sont susceptibles de toucher les produits, les services, les expériences en milieu de travail et les interactions de recrutement. Les activités ont été coordonnées pour soutenir une mobilisation significative et assurer une approche uniforme quant à la collecte de la rétroaction.



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Consultations, suite



Voici comment nous avons consulté les personnes handicapées

Conformément au principe d'accessibilité fondamental « Rien sans nous », qui reconnaît que les personnes en situation de handicap participent de façon égale à tous les domaines de la vie, des consultations ont été menées à l'interne et à l'externe. Les consultations internes se sont axées sur l'expérience des employés en ce qui concerne les outils, les processus, les communications et les mesures de soutien en milieu de travail. Nous avons recueilli de la rétroaction au moyen d'un sondage organisationnel sur l'accessibilité, harmonisé avec les priorités énoncées dans notre Plan d'accessibilité, qui comprenait à la fois des questions fermées et des questions permettant des commentaires ouverts. En plus des activités de consultation officielles, nous avons tenu compte des commentaires internes liés à l'accessibilité reçus au moyen de mécanismes de mobilisation continue, comme les forums internes, les groupes-ressources d'employés et les canaux de rétroaction établis.

Les consultations externes ont été menées par Return on Disability Group, une société indépendante de services-conseils en accessibilité, et ont mobilisé des personnes handicapées à titre de clients et de candidats à un emploi. Ces consultations comprenaient des groupes de discussion virtuels accessibles visant à recueillir des renseignements au moyen d'exercices axés sur des tâches, ainsi que des entrevues individuelles pour les personnes qui ne pouvaient pas se joindre aux séances de groupe et la tenue d'un journal de bord par les participants pour consigner leurs expériences en temps réel.

Méthodes de consultation utilisées

Le tableau ci-dessous présente un résumé général des méthodes de consultation utilisées pour recueillir les commentaires dans le cadre des consultations internes et externes.

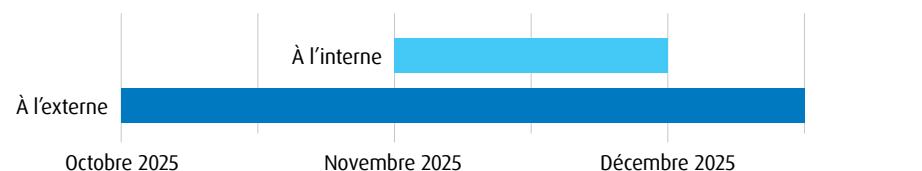
	À l'interne	À l'externe
Sondages en ligne	✓	
Entretiens		✓
Groupes de discussion		✓
Journal de bord des participants		✓
Processus de rétroaction	✓	

Voici comment l'accessibilité a été garantie pendant les consultations

Une conception accessible et des mesures de soutien en la matière ont été intégrées tout au long des activités de consultation. Le sondage interne a été conçu en utilisant un format et une structure accessibles. Une version en langage clair compatible avec les technologies d'assistance et des mesures d'adaptation étaient offertes sur demande.

Pour les consultations externes, le matériel a été fourni dans des formats accessibles, en langage clair et en langue des signes. Des mesures de soutien ont été offertes sur demande et toutes les séances de groupe virtuelles comprenaient du sous-titrage en direct effectué en temps réel par des sous-titres humains.

Période des consultations



Voici comment les résultats des consultations seront utilisés et continueront d'orienter notre travail

Les commentaires recueillis dans le cadre de ces consultations ont été examinés afin de repérer les thèmes clés et les obstacles potentiels à l'accessibilité, ainsi que leurs répercussions sur nos clients et nos collègues. Ils ont orienté l'élaboration du présent Plan d'accessibilité et continueront d'orienter la surveillance et les mises à jour futures. La rétroaction reçue par l'intermédiaire des canaux établis sera prise en compte pour soutenir l'amélioration continue au fil du temps.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Consultations à l'interne – employés



Personnes consultées

Afin de soutenir l'élaboration de ce Plan d'accessibilité, nous avons invité les collègues qui se sont identifiés comme handicapés à participer de façon anonyme à un sondage sur l'accessibilité mené en novembre 2025. Nous avons reçu des réponses de collègues représentant diverses provinces au Canada ainsi qu'un éventail d'unités d'affaires, de niveaux de poste et de fonctions à travers l'organisation.

Activités de consultation



Sondage interne sur l'accessibilité composé de questions fermées et de questions permettant des commentaires ouverts.



Rétroaction des groupes-ressources d'employés et des forums internes fournissant un contexte supplémentaire sur les expériences quotidiennes en matière d'accessibilité et les besoins de soutien.

Principaux thèmes des consultations

Cette section fournit un résumé général des principaux renseignements tirés des consultations.

Éléments positifs observés

- **Ergonomie et configuration du poste de travail** : options ergonomiques utiles rendant l'environnement de travail des collègues plus accessible.
- **Résultats des mesures d'adaptation** : effets positifs sur leur capacité à s'acquitter de leurs fonctions lorsque des mesures d'adaptation sont offertes.
- **Outils de collaboration numérique** : fonctions d'accessibilité intégrées aux plateformes de collaboration numérique qui favorisent la participation aux réunions et à la formation.

Principaux obstacles repérés

- **Processus d'adaptation du milieu de travail** : besoin d'accroître la clarté et la transparence au cours des étapes clés du processus.
- **Technologie d'assistance et d'adaptation** : besoin d'améliorer l'expérience utilisateur et de faire connaître les mesures de soutien offertes.
- **Accessibilité des communications** : utilisation insuffisante d'un langage simple dans les communications.
- **Handicaps non apparents** : besoin de faire connaître les mesures de soutien offertes et d'en accroître la visibilité.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Consultations à l'externe – clients



Personnes consultées

Dans le cadre de l'élaboration du présent Plan d'accessibilité, nous avons demandé l'avis de personnes handicapées de plusieurs provinces, comme des clients de BMO et des candidats à un emploi. Au moyen d'entrevues et de groupes de discussion, soutenus au besoin par l'interprétation en langue des signes et le sous-titrage en direct, les participants ont fait part de leurs commentaires sur les expériences numériques, les interactions de recrutement et les services bancaires.

Activités de consultation



Groupes de discussion virtuels et entrevues au cours desquels les participants ont fourni de la rétroaction sur les expériences bancaires, numériques et de candidature à un emploi.



Journaux de bord des participants tenus au fil du temps pour consigner les expériences quotidiennes des clients des Services bancaires aux entreprises.



Mesures de soutien pour une participation accessible, y compris des documents accessibles et des services d'interprétation, afin de favoriser une mobilisation inclusive.

Types de handicaps des participants



Handicap physique : **58 %**



Handicap auditif : **25 %**



Handicap visuel : **33 %**



Handicap cognitif, ou lié à la santé mentale ou à la neurodiversité : **72 %**

(Remarque : Certains participants ont plusieurs types de handicaps.)

Principaux thèmes des consultations

Cette section fournit un résumé général des principaux renseignements tirés des consultations.

Éléments positifs observés

- **Interactions avec le personnel** : de nombreux participants ont fait part du soutien utile et respectueux du personnel de première ligne et des Services bancaires aux entreprises.
- **Compatibilité avec les technologies d'assistance et d'adaptation** : les participants ont souvent indiqué que les parcours numériques de base fonctionnent de façon fiable avec les technologies d'assistance et d'adaptation pour les tâches courantes.
- **Ressources d'information** : la disponibilité de l'information dans différents formats et l'utilisation d'un langage simple ont aidé les participants à accéder au contenu et à le comprendre une fois qu'ils l'avaient trouvé.

Principaux obstacles repérés

- **Expérience relative aux candidatures** : il existe des occasions d'améliorer l'accessibilité et de faciliter l'expérience de candidature en ligne dans les outils de recrutement de tiers.
- **Contenu d'apprentissage numérique** : il existe des occasions d'améliorer la navigation pour certains contenus d'apprentissage numérique afin d'offrir une expérience plus uniforme aux utilisateurs de technologies d'assistance.
- **Repérage des renseignements en ligne** : il existe des occasions de faciliter le repérage du contenu en ligne dans certaines ressources numériques en améliorant les parcours de recherche et de navigation.
- **Services bancaires aux entreprises** : il existe des occasions de simplifier la navigation et de réduire les étapes supplémentaires dans les outils numériques des Services bancaires aux entreprises.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Aperçu des mesures à prendre

Le Plan d'accessibilité de BMO décrit les mesures que nous avons l'intention de prendre dans différents domaines prioritaires afin de repérer, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour nos clients et nos collègues. Chaque priorité met en évidence les principaux obstacles repérés lors des consultations et de la rétroaction, ainsi que les mesures qui sont proposées pour progresser au cours des trois prochaines années.

La présente section donne un aperçu structuré des principaux obstacles et des mesures à prendre. Elle ne reflète pas toutes les initiatives en matière d'accessibilité en cours à l'échelle de l'organisation, comme les programmes, les pratiques et les services actuels qui continuent à soutenir les améliorations en matière d'accessibilité.

BMO travaille à améliorer les mesures prises pour éliminer les obstacles décrits dans cette section au cours des trois prochaines années et en fera rapport chaque année au moyen de ses rapports d'étape sur l'accessibilité.



Emploi

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



Technologie de l'information et de communication

Nous cherchons à rendre notre contenu numérique accessible aux collègues 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 collègues 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.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire



Emploi

BMO s'engage à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles qui peuvent limiter la participation à toutes les étapes de l'emploi afin que les candidats et les collègues puissent participer pleinement au recrutement et contribuer aux activités en milieu de travail.

BMO maintient également des pratiques d'adaptation du milieu de travail qui visent à soutenir la pleine participation des collègues ayant des besoins liés à un handicap, y compris un processus écrit d'élaboration de plans d'adaptation personnalisés et de soutien pour le retour au travail à la suite d'une absence lorsque des mesures d'adaptation sont requises.



Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons mis en place et tenu à jour la page Web des ressources internes sur l'accessibilité destinée aux employés de BMO afin de faciliter l'accès aux renseignements, aux politiques et aux conseils liés à l'accessibilité.
- ✓ Nous avons renforcé les pratiques en matière d'accessibilité lors du recrutement et de l'embauche grâce à du matériel mis à jour, à de la formation et à la mobilisation de partenaires externes afin d'élargir l'accès pour les talents.
- ✓ Nous avons amélioré l'accessibilité dans l'ensemble des environnements d'apprentissage des employés afin de favoriser une participation plus inclusive.
- ✓ Nous avons amélioré les pratiques d'adaptation du milieu de travail, comme les normes et les mesures de soutien relatives aux technologies d'assistance et d'adaptation.
- ✓ Nous avons renforcé la mobilisation et le perfectionnement des employés grâce à des initiatives de sensibilisation à l'échelle de l'organisation, à des occasions de mentorat et à la collaboration entre les groupes-ressources d'employés.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Recrutement	Certains candidats à un emploi ne sont pas pleinement au courant de la façon de demander des mesures d'adaptation avant de postuler, ce qui peut rendre plus difficiles les premières étapes du recrutement.	Nous travaillerons à clarifier et à rendre plus accessible l'information sur la demande de mesures d'adaptation avant qu'une personne ne postule à un emploi.
Adaptation du milieu de travail	Des retards et des mises à jour incohérentes peuvent survenir à certaines étapes du processus d'adaptation du milieu de travail, ce qui peut empêcher certains collègues de bien comprendre l'état de leur demande.	Nous examinons des possibilités d'améliorer la cohérence des mises à jour relatives au processus d'adaptation du milieu de travail.
	Certains collègues ont éprouvé de la difficulté à respecter les délais quant à l'envoi de documents dans le cadre du processus d'adaptation du milieu de travail, souvent en raison de retards dans la réception des renseignements de la part des fournisseurs de soins de santé.	Nous explorerons des façons d'améliorer les délais quant à l'envoi de documents dans le cadre du processus d'adaptation du milieu de travail.
Ressources à l'intention des employés	Grâce à la rétroaction des employés, nous savons que la page Web des ressources internes sur l'accessibilité destinée aux employés de BMO présente de nombreuses occasions d'amélioration, y compris en ce qui concerne la conception et l'organisation.	Nous prévoyons améliorer la page Web interne, en mettant l'accent sur l'organisation, la présentation et la tenue à jour de l'information.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire



Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
--------	-------------------	---

Technologies d'assistance et d'adaptation

Certains collègues ont de la difficulté à trouver des conseils concernant l'accès aux technologies d'adaptation et d'assistance et leur utilisation.

Nous continuerons à améliorer notre ressource centralisée qui fournit des conseils sur ces technologies et les options de soutien offertes.

Apprentissage et formation

Certains collègues ont éprouvé des problèmes d'accessibilité dans le cadre de la formation annuelle sur la conformité, notamment en raison de certaines caractéristiques de conception et de navigation.

Nous étudions des façons d'améliorer ces caractéristiques dans les prochaines versions de la formation sur la conformité.

Nous avons l'occasion d'élargir la formation annuelle sur la conformité et de l'enrichir pour mettre l'accent sur les responsabilités en matière d'accessibilité dans l'ensemble des postes de l'organisation, au-delà du service à la clientèle et du recrutement.

Nous passerons en revue les options à cet égard pour tenir compte d'un éventail élargi de responsabilités en matière d'accessibilité.



- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
 - 3 Message de la direction
 - 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
 - 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
 - 8 Consultations à l'interne – employés
 - 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
 - 11 Emploi
 - 14 Environnement bâti
 - 16 Technologies de l'information et des communications
 - 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
 - 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
 - 24 Conception et prestation de programmes et de services
 - 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**



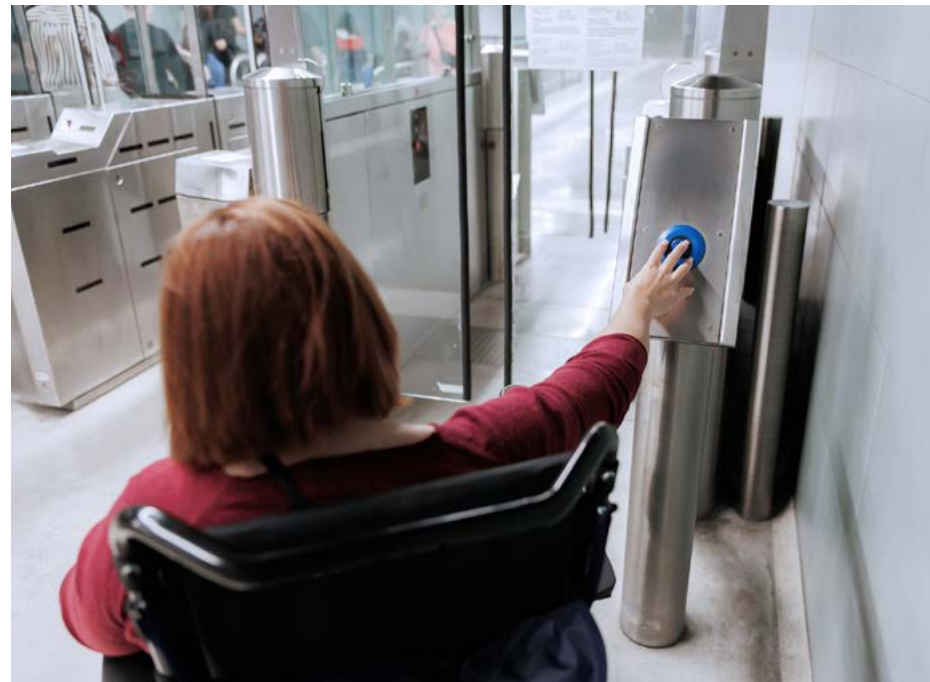
Environnement bâti

L'accessibilité dans nos milieux de travail physiques et nos lieux qui accueillent du public est intégrée à la façon dont nous planifions, concevons, gérons et améliorons nos espaces. Nous examinons régulièrement nos installations et éliminons les obstacles, dans la mesure du possible, afin d'améliorer l'accès et la convivialité globale dans l'ensemble de nos milieux physiques, et nous avons des procédures pour l'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles de nos espaces publics.

Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons passé en revue et mis à jour les normes internes relatives à l'accessibilité pour soutenir l'harmonisation continue avec les normes et les codes du bâtiment pertinents et orienter les futures approches en matière de conception.
- ✓ Nous avons intégré les considérations relatives à l'accessibilité dans les projets des nouvelles constructions et les projets de rénovation afin de soutenir l'inclusion en milieu de travail et dans les environnements destinés à la clientèle.
- ✓ Nous avons continué à mettre en œuvre les considérations relatives à l'accessibilité dans l'ensemble de nos principaux bureaux ainsi que dans les succursales de détail en cours de rénovation ou de construction.



2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Environnement bâti, suite



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Orientation	Les ascenseurs à un siège social ne permettaient pas forcément aux utilisateurs d'accéder facilement à leur destination.	Pour remédier à cette situation, nous avons collaboré avec le propriétaire du site afin d'améliorer la signalétique et le soutien fourni aux personnes à mobilité réduite pour les aider à emprunter les bons trajets de circulation, reconnaissant ainsi l'importance d'établir une orientation claire et accessible au fil du temps.
Guichets automatiques (GA)	La plupart des succursales n'ont qu'un seul GA intérieur accessible. À l'échelle du réseau, cela limite une utilisation simultanée et facile des GA pour les personnes qui utilisent des appareils d'aide à la mobilité ou qui ont besoin de plus d'espace.	Nous avons mis à jour les exigences en matière d'accessibilité pour les GA intérieurs afin d'accroître l'espace et de permettre l'accès de face et de côté, ce qui contribue à améliorer l'expérience des clients à l'échelle du réseau de succursales. La mise en œuvre a commencé en 2025 et devrait se poursuivre pendant toute l'année 2026.
Succursales	Les mises à jour apportées aux exigences des codes du bâtiment dans certains territoires ont mis en évidence une occasion d'améliorer la conception des comptoirs de succursale afin de mieux soutenir des interactions de service accessibles.	Nous avons mis à jour les normes d'aménagement des succursales et mis en place des postes de travail accessibles pour les succursales sans comptoir accessible. Au titre de ces mises à jour, nous avons également apporté des modifications aux comptoirs de services fixes assis, qui seront aussi intégrées aux projets des futures succursales.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire



Technologies de l'information et des communications

L'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC) est un élément important de la façon dont nous concevons, développons, gérons et mettons à jour nos systèmes et nos plateformes numériques. Nous nous engageons à repérer et à éliminer les obstacles dans les environnements technologiques en harmonisant nos normes et nos pratiques internes avec les meilleures pratiques reconnues en matière d'accessibilité et les exigences réglementaires applicables. Ce travail renforce l'accessibilité et la convivialité des outils et des services numériques qui soutiennent nos collègues et nos clients.

Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons progressé dans la mise à jour du cadre de gouvernance de la technologie afin d'améliorer les considérations relatives à l'accessibilité et de renforcer l'harmonisation avec les exigences réglementaires en vigueur et à venir en ce qui a trait aux TIC.
- ✓ Nous avons mis en place un apprentissage sur l'intelligence artificielle (IA) dans toute l'organisation afin que les employés en acquièrent une compréhension de base, comme en ce qui a trait à l'équité et à l'utilisation responsable de l'IA.
- ✓ Nous avons établi et amélioré les ressources centralisées pour fournir des conseils et un soutien technique plus uniformes et à jour en ce qui concerne les demandes liées aux technologies d'adaptation et d'assistance.
- ✓ Nous avons poursuivi l'examen des plateformes internes et des applications de fournisseurs tiers afin d'en évaluer l'harmonisation avec les exigences réglementaires applicables et les normes du secteur en matière d'accessibilité numérique.
- ✓ Nous avons évalué certains partenaires externes spécialisés dans l'accessibilité numérique afin de soutenir notre examen continu et les améliorations apportées à nos systèmes et à nos plateformes numériques.

Nous nous préparons activement à nous conformer aux modifications à venir au *Règlement canadien sur l'accessibilité* concernant l'accessibilité des pages Web, des documents numériques et des applications mobiles. Ce travail comprend l'examen des obligations réglementaires, la clarification des rôles et des responsabilités à l'échelle des équipes concernées et la planification de la mise en œuvre conformément au calendrier de conformité prescrit.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Technologies de l'information et des communications, suite



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Technologies d'assistance et d'adaptation	La personnalisation de certains outils d'adaptation et d'assistance peut être plus complexe pour les collègues qui ont des besoins en matière d'accessibilité, ce qui retarde l'accès à ces outils.	Nous avons mis en place une approche pour soutenir l'installation et l'établissement plus rapides des outils d'adaptation et d'assistance, et d'autres améliorations sont à l'étude.
	Certains outils d'adaptation et d'assistance de tiers peuvent devenir instables à la suite de mises à jour du système ou de changements de configuration, ce qui peut occasionner des perturbations pour les collègues qui en dépendent.	Nous examinons si des outils de remplacement sont offerts et suffisants, comme des fonctionnalités intégrées au système d'exploitation ou des outils Web.
Gouvernance en matière d'accessibilité	Différents niveaux d'adoption des directives internes sur l'accessibilité numérique dans l'ensemble des activités liées aux TIC.	Nous envisageons de mettre à jour les processus et les contrôles internes connexes afin d'assurer une adoption plus uniforme des directives internes en matière d'accessibilité numérique.
Plateformes numériques	Nous avons repéré certaines difficultés liées à la navigation, et à la facilité de recherche et aux éléments visuels des technologies d'adaptation et d'assistance pour certains contenus du Centre d'information sur les placements, comme les renseignements sur le Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI).	Nous continuerons à déterminer les améliorations à apporter à l'accessibilité et à la découvrabilité du contenu du Centre d'information sur les placements, notamment en ce qui concerne la navigation.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications

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

- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations

- 24 Conception et prestation de programmes et de services

- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Technologies de l'information et des communications, suite



Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Intelligence artificielle (IA) responsable	La question de l'équité en IA continue à être globalement mieux comprise, mais il peut se produire des différences dans la sensibilisation à la façon dont le contenu généré par l'IA peut involontairement refléter des stéréotypes ou des préjugés, ce qui peut nuire à l'accessibilité et à l'inclusion.	Nous cherchons des façons de renforcer l'éducation et la sensibilisation en ce qui a trait à l'équité, aux préjugés et à l'accessibilité dans le contexte de l'IA; nous cherchons aussi des façons d'élargir les parcours de littératie liés à l'IA dans l'ensemble des postes techniques et non techniques au rythme de l'évolution des pratiques.
	Les outils d'IA de tiers ne favorisent pas toujours l'accessibilité de façon uniforme. Les variations dans la conception et le fonctionnement peuvent avoir une incidence sur la fiabilité de ces outils pour différents groupes d'utilisateurs, dont les personnes handicapées.	Nous avons clarifié les attentes à l'égard de l'utilisation responsable des outils d'IA de tiers afin de favoriser l'accessibilité et l'équité lorsque des outils d'IA sont utilisés pour fournir des produits ou des services. À mesure que les normes du secteur évolueront, nous affinerons ces attentes afin de promouvoir une couverture de l'accessibilité plus uniforme parmi les outils d'IA.
Mise à l'essai et validation	Il existe une occasion de passer en revue certaines applications mobiles et certaines pages Web de BMO pour repérer les lacunes en matière d'accessibilité, notamment en faisant appel à un tiers pour faciliter l'évaluation et la validation.	Nous avons fait appel à un tiers pour effectuer une évaluation indépendante de l'accessibilité en ce qui a trait à l'expérience des services bancaires numériques et, ce, dans l'ensemble des applications mobiles et pages Web.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**



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

L'accessibilité dans les communications façonne la façon dont l'information est préparée, communiquée et reçue par nos collègues et nos clients. À BMO, notre approche vise à éliminer les obstacles dans les communications non numériques en appliquant les meilleures pratiques reconnues en matière d'accessibilité et en respectant ou en dépassant les exigences réglementaires applicables. Ces efforts soutiennent une information claire, accessible et utilisable dans l'ensemble de notre matériel et de nos canaux.

Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons mis en œuvre et tenu à jour des approches normalisées pour soutenir l'accès à d'autres formats et à des mesures de soutien à la communication.
- ✓ Nous avons continué à fournir des conseils en matière d'accessibilité pour soutenir les équipes de communication dans l'amélioration de l'accessibilité des communications destinées aux clients et aux collègues.
- ✓ Nous avons révisé les normes et les outils internes pour favoriser la conception et la création de documents plus accessibles.
- ✓ Nous avons renforcé les capacités internes et la collaboration grâce à la sensibilisation et au perfectionnement des compétences au sein des équipes de marketing et de communications.



2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

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



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Formats adaptés	Actuellement, les demandes d'interprétation en langue des signes nécessitent une notification préalable, ce qui peut limiter l'accès opportun et autonome des personnes qui utilisent la langue des signes.	Nous étudions des méthodes pour améliorer la disponibilité en temps réel du soutien en langue des signes en plus des services existants afin de favoriser un accès plus rapide aux ressources.
Conception des documents	Les employés ont indiqué qu'il serait utile d'avoir plus de directives sur la création de documents électroniques accessibles pour appuyer la mise en œuvre uniforme des attentes en matière d'accessibilité au fil du temps.	Nous cherchons des occasions d'améliorer les directives sur la création de documents électroniques accessibles en faisant la promotion de modèles axés dès le départ sur l'accessibilité et d'approches réutilisables connexes pour soutenir l'application continue des pratiques de conception accessible.
	Il existe une occasion de renforcer le partage des connaissances sur l'accessibilité parmi les équipes de conception marketing, comme les leçons apprises dans le cadre de projets antérieurs.	Nous examinons des occasions pour soutenir l'échange continu des apprentissages en matière d'accessibilité au sein des équipes de conception concernées.
	Du matériel de formation sur l'accessibilité propre à l'équipe et des directives en matière d'assurance de la qualité existent à l'échelle de BMO, mais sont disséminés sur plusieurs pages Web, au lieu d'être conservés dans une seule ressource consolidée. Cela peut créer des difficultés pour trouver le matériel et des variations dans l'application des directives.	Les équipes chargées de la marque et de la conception qui soutiennent les expériences numériques interactives de BMO évaluent des approches visant à élaborer une ressource centralisée sur la formation et les directives en matière d'accessibilité pour permettre une application plus uniforme des pratiques en la matière.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**

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



Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Conception des documents	Les vérifications de l'accessibilité pourraient être mieux intégrées au processus de développement des outils numériques et des expériences interactives. Les processus actuels font que les problèmes d'accessibilité ont plus tendance à être repérés à des étapes ultérieures du processus.	Nous prévoyons examiner les moyens d'intégrer d'autres vérifications de l'accessibilité plus tôt dans le processus de développement, dans la mesure du possible, afin de mieux déterminer les considérations liées à l'accessibilité.
Gouvernance de la marque	Certains modèles partagés de l'organisation, comme ceux utilisés pour créer des présentations et des notes de service, ne comprennent pas toujours de directives sur la mise en forme et la conception accessibles.	Nous travaillons à introduire des directives et des modèles de format adapté dans la bibliothèque partagée des modèles de l'organisation.
	La lisibilité de la police principale de la marque dans certains documents numériques peut varier en fonction de la mise en forme, ce qui rend les documents moins lisibles pour certains utilisateurs.	Les directives sur la mise en forme et l'utilisation de polices accessibles sont renforcées dans les lignes directrices de la marque afin d'assurer une lisibilité uniforme dans l'ensemble des documents numériques.
Langage simple	Il y a une occasion de mettre à jour les directives internes actuelles en matière de langage simple et de structuration de contenu afin de mieux les harmoniser aux normes du secteur et de soutenir davantage les communications accessibles pour les clients et les collègues.	Nous évaluons des moyens pour mettre à jour et enrichir les directives internes actuelles en matière de langage simple et de structuration du contenu afin de renforcer la clarté et l'uniformité des communications accessibles pour les clients et les collègues.
	Les communications internes liées à l'accessibilité ne sont pas guidées par une stratégie unique à l'échelle de l'organisation, ce qui peut entraîner des différences dans la façon dont les programmes, les outils, les ressources et les initiatives en matière d'accessibilité sont communiqués et renforcés.	Nous examinons la possibilité d'élaborer et de mettre en œuvre à travers l'organisation une stratégie de communications internes sur l'accessibilité afin de permettre une approche plus uniforme et coordonnée dans la façon dont les programmes, les outils, les ressources et les initiatives en matière d'accessibilité sont communiqués et renforcés au sein de BMO.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**



Acquisition de biens, de services et d'installations

L'accessibilité en matière d'approvisionnement appuie la façon dont BMO sélectionne et mobilise les fournisseurs tiers dont les produits et les services contribuent à ses activités et à l'expérience client. Les considérations relatives à l'accessibilité sont intégrées aux processus d'approvisionnement et aux outils contractuels et des efforts continus sont menés pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité dans les activités de sélection et de mobilisation des fournisseurs.

Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons examiné les pratiques d'approvisionnement pour repérer des occasions de mieux soutenir l'intégration des considérations liées à l'accessibilité.
- ✓ Nous avons intégré une formulation et des lignes directrices en matière d'accessibilité dans les modèles de contrats d'approvisionnement et les outils de gestion du cycle de vie des fournisseurs.
- ✓ Nous avons amélioré la sensibilisation à l'expertise en matière d'accessibilité au sein de l'approvisionnement en repérant et en faisant connaître les mesures de soutien spécialisées offertes.
- ✓ Nous avons amélioré les pratiques de gestion des fournisseurs afin de mieux tenir compte des considérations liées à l'accessibilité dans l'ensemble des évaluations de ces derniers.



2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Acquisition de biens, de services et d'installations, suite



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Exigences relatives aux fournisseurs	Il y a une occasion de renforcer la détermination et l'intégration uniformes des exigences en matière d'accessibilité dans les modalités contractuelles qui se rapportent aux produits et services numériques achetés.	Nous cherchons à améliorer la façon dont les exigences en matière d'accessibilité peuvent être intégrées aux contrats des fournisseurs.
Gouvernance en matière d'accessibilité	Il y a une occasion d'améliorer la coordination et la clarté entre les parties prenantes concernées lors de l'introduction de changements liés à l'accessibilité dans le domaine de l'approvisionnement, en particulier lorsqu'ils peuvent avoir une incidence sur les processus, les directives ou les outils existants.	Nous évaluons des occasions de mieux coordonner la mobilisation des parties prenantes concernées lorsque des changements sont apportés aux processus, aux directives ou aux outils d'approvisionnement afin de soutenir l'harmonisation et de tenir compte de l'accessibilité.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

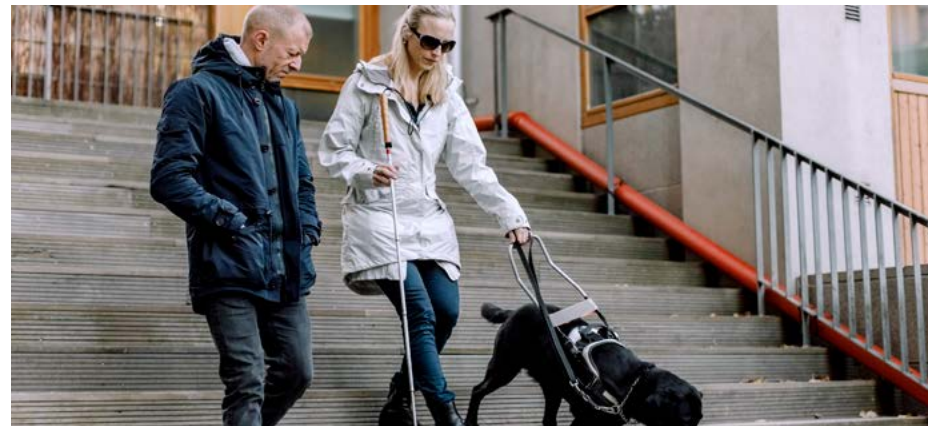
32 Glossaire



Conception et prestation de programmes et de services

BMO vise à intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux activités de développement de produits et de conception de services afin de prévenir et d'éliminer les obstacles qui peuvent empêcher les clients d'accéder à nos produits et services et de les utiliser. Ce travail renforce l'accessibilité des interactions avec les clients et soutient les améliorations continues apportées à l'élaboration, à la mise au point et à la prestation des produits et services.

BMO soutient l'utilisation d'appareils et d'accessoires fonctionnels, d'animaux d'assistance et d'accompagnateurs pour les clients et les collègues handicapés. Des pratiques sont également en place pour maintenir l'accès aux services pendant les perturbations planifiées ou imprévues qui peuvent toucher les personnes handicapées, y compris des avis de perturbation et des solutions de rechange disponibles, s'il y a lieu.



Bâtir sur nos bases : progrès et avancées

Les éléments ci-dessous reflètent les progrès réalisés au cours des trois dernières années dans ce domaine de priorité :

- ✓ Nous avons amélioré l'accessibilité au sein des Services bancaires en ligne pour entreprises en intégrant davantage les considérations en matière d'accessibilité aux pratiques de développement, aux approches de mise à l'essai et aux activités de correction.
- ✓ Nous avons renforcé la sensibilisation à l'accessibilité et les compétences des équipes qui participent à la conception, à l'élaboration et à la prestation des produits et services bancaires.
- ✓ Nous avons mis à jour notre politique interne sur le service à la clientèle accessible afin de renforcer les directives en matière d'interactions inclusives avec la clientèle dans l'ensemble des environnements bancaires.
- ✓ Nous avons apporté des améliorations aux directives relatives aux animaux d'assistance pour les clients et les collègues.
- ✓ Nous avons lancé un programme d'amélioration de l'accessibilité des GA qui intègre des fonctions d'accessibilité, comme des écrans tactiles plus grands, des autocollants en braille et des prises audio pour casque d'écoute.
- ✓ Nous avons continué à proposer des régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) qui soutiennent les clients handicapés dans leur planification financière à long terme, y compris par l'accès à des initiatives d'épargne soutenues par le gouvernement.

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Conception et prestation de programmes et de services, suite



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Services bancaires numériques	Certaines pages de la plateforme des Services bancaires en ligne pour entreprises de BMO sont susceptibles de ne pas être entièrement accessibles, ce qui peut avoir une incidence sur l'accès ou la navigation pour certains utilisateurs.	Nous travaillons à résoudre les problèmes d'accessibilité repérés sur la plateforme des Services bancaires en ligne pour entreprises de BMO.
Recherche en conception	Le profil de handicap des participants aux activités de recherche en conception pour les applications numériques et les pages Web des Services bancaires Particuliers et entreprises et de la Gestion de patrimoine est très diversifié; il existe cependant une occasion d'améliorer la représentation des utilisateurs qui ont une dextérité réduite ou des limitations cognitives.	Nous visons à accroître la représentation des handicaps dans la recherche en expérience utilisateur pour les applications numériques et les pages Web des Services bancaires aux particuliers, des Services bancaires aux entreprises et de la Gestion de patrimoine. À ce titre, nous élargirons la participation de personnes qui présentent des capacités cognitives plus diverses. Cela comprendra une collaboration continue avec les responsables de la recherche au sein de l'organisation afin d'élargir la portée du recrutement des participants issus de ce groupe.
	Les données sur l'accessibilité tirées des recherches de conception des Services bancaires aux particuliers, des Services bancaires aux entreprises et de la Gestion de patrimoine sont saisies dans les répertoires de recherche existants. Cela dit, il est possible de renforcer leur classification afin de mieux soutenir le partage de connaissances entre les équipes et de réduire le dédoublement des efforts.	Nous poursuivons nos efforts visant à élargir et à peaufiner ces répertoires afin de renforcer le partage des connaissances au fil du temps.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**

Conception et prestation de programmes et de services, suite



Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Cartes de paiement	La conception de certaines cartes de crédit entraîne des problèmes de lisibilité pour des renseignements qui y figurent, ce qui peut nuire à la facilité d'utilisation pour certains clients.	Nous envisageons l'élaboration de directives internes sur la normalisation de la conception des cartes afin d'assurer la lisibilité des renseignements qui y figurent. Ces directives devraient être appliquées aux nouvelles conceptions de cartes et être intégrées progressivement aux cartes actuellement sur le marché.
	Dans l'ensemble du secteur des paiements, la conception des cartes de crédit a évolué vers des formats imprimés à plat, qui peuvent ne pas comporter de caractéristiques tactiles que certains clients utilisent pour distinguer leurs cartes.	Nous travaillons à l'évaluation des caractéristiques tactiles pour les cartes, comme le braille, des encoches ou des éléments embossés, afin de soutenir les clients qui se fient à ces repères tactiles.
Rétroaction des clients	La rétroaction liée à l'accessibilité est reçue par l'intermédiaire de divers canaux au sein de l'organisation, et il existe une occasion d'améliorer la consolidation de ces renseignements afin d'accroître la visibilité des tendances à l'échelle de l'organisation.	Nous explorons des options pour renforcer la façon dont la rétroaction liée à l'accessibilité est consolidée afin de soutenir les rapports internes et les renseignements à l'échelle de l'organisation.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
 - 3 Message de la direction
 - 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
 - 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
 - 8 Consultations à l'interne – employés
 - 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
 - 11 Emploi
 - 14 Environnement bâti
 - 16 Technologies de l'information et des communications
 - 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
 - 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
 - 24 Conception et prestation de programmes et de services
 - 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**



Transport

L'approche de BMO en matière d'accessibilité des transports vise à examiner comment les facteurs liés au transport peuvent influencer la capacité des gens à accéder à nos lieux de travail et à nos points de service, et à y interagir. Cela comprend l'accès physique aux lieux ainsi que les politiques, les pratiques et les processus pertinents susceptibles d'avoir une incidence sur l'emploi et sur l'accès physique de la clientèle. Notre approche met l'accent sur la détermination et l'élimination des obstacles liés au transport pouvant compromettre un accès constant aux lieux de travail et aux points de service de BMO.



2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Transport, suite



Obstacles repérés et mesures à prendre pour les éliminer et les prévenir

La section suivante présente les obstacles repérés dans le cadre des processus de consultation et de rétroaction connexes pour ce domaine de priorité et résume les mesures à prendre qui s'y rapportent ainsi que les prochaines étapes.

Thèmes	Obstacles repérés	Mesures à prendre pour éliminer ou prévenir les obstacles
Orientation	Les difficultés à repérer l'information sur le stationnement accessible et les trajets de circulation à un siège social ont mis en évidence une occasion d'améliorer la signalisation pour les collègues à mobilité réduite.	Dans le cadre de notre travail continu avec les propriétaires de nos espaces loués afin de soutenir les considérations liées à l'accessibilité, nous avons clarifié les indications aux collègues du siège social quant aux options de stationnement accessible et aux trajets de circulation pour favoriser un accès sécuritaire et sans obstacle.
Stationnement accessible	L'emplacement d'une place de stationnement accessible dans une succursale a mis en évidence l'occasion de revoir l'aménagement de ces places dans les sites gérés par des tiers.	Nous nous sommes coordonnés avec le propriétaire du site de la succursale en question pour que la place de stationnement accessible soit déplacée. Pour les nouveaux sites, nous tiendrons compte de l'emplacement des places de stationnement accessible.

- 2 À propos de BMO**
- 3 Général**
- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
- 6 Consultations**
- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients
- 10 Aperçu des mesures à prendre**
- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport
- 29 Formation**
- 30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO**
- 32 Glossaire**

Formation

BMO continuera d'élaborer et d'offrir une formation sur l'accessibilité aux personnes qui doivent suivre une telle formation conformément aux lois applicables en lien avec ses obligations, politiques et procédures, dès que possible et de façon continue lorsque des changements surviennent.

Dans le cadre de cet engagement, BMO tient une formation annuelle obligatoire sur l'accessibilité dans toute l'organisation qui est suivie par les personnes visées, comme les collègues et les fournisseurs externalisés. Cette formation est offerte conformément aux lois applicables par l'intermédiaire de son programme de formation Conformité éthique et réglementaire, qui met l'accent sur le soutien d'interactions accessibles avec les clients.



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO



BMO Groupe financier

Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

BMO accueille favorablement la rétroaction des clients, des collègues et du public et l'utilise pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles concernant l'ensemble de ses produits, services, technologies et milieux de travail. BMO est également ouvert à la rétroaction sur la façon dont est mis en œuvre son Plan d'accessibilité.

Nous disposons d'un canal de rétroaction sur l'accessibilité attrité pour recevoir la rétroaction en la matière au nom de BMO. Cette rétroaction peut comprendre ce qui suit :

- Obstacles rencontrés lors des interactions avec BMO;
- Observations sur la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité;
- Suggestions pour éliminer les obstacles repérés;
- Commentaires sur notre Plan d'accessibilité;
- Fourniture de biens, de services ou d'installations par BMO aux personnes handicapées;
- Commentaires sur ce processus de rétroaction.

Où envoyer la rétroaction

Veuillez soumettre vos commentaires au chef de la durabilité de BMO. Vous pouvez le faire par courriel, par téléphone ou par la poste en utilisant les coordonnées ci-après. Vous pouvez également donner de la rétroaction de façon anonyme. Nous accuserons réception de votre rétroaction en vous envoyant une confirmation par l'intermédiaire du canal où la rétroaction a été reçue, à moins qu'elle n'ait été fournie de façon anonyme.

Demander des documents dans d'autres formats

Vous pouvez utiliser les coordonnées ci-après pour demander une copie du Plan d'accessibilité de BMO et la description de notre processus de rétroaction dans d'autres formats : avec mise en forme adaptée, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec les technologies d'adaptation. Nous vous fournirons le format que vous demandez dès que possible. Les formats en braille et audio peuvent nécessiter jusqu'à 45 jours. Les formats avec adaptation de la mise en forme, en gros caractères et électroniques peuvent nécessiter jusqu'à 15 jours.

Coordonnées

Les clients et les collègues de BMO, ainsi que le grand public, peuvent communiquer avec nous ou nous fournir de la rétroaction par l'intermédiaire de l'un des canaux suivants :



Formule Web :

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



Courriel :

accessibility.accessibilite@bmo.com



Téléphone :

1 877 225-5266

Pour les clients sourds, devenus sourds ou malentendants, BMO accepte les appels de fournisseurs tiers qualifiés pour relayer les communications par l'intermédiaire d'un service de relais de texte ou de relais vidéo.

- **Services de relais (711)** : offerts pour les clients qui utilisent le service de relais TTY / IP ou d'autres services de relais de messages.
- **Service de relais vidéo** : accessible par l'intermédiaire de [SRV Canada](#)



Courrier :

Bureau de l'accessibilité de l'organisation
First Canadian Place – 9th floor
100 King St. West
Toronto ON M5X 1A3



Succursales : vous pouvez transmettre vos commentaires aux employés de nos succursales. Il est également possible de fournir de la rétroaction anonyme au moyen de la formule Web, par téléphone, par courriel ou par la poste.

2 À propos de BMO

3 Général

3 Message de la direction

4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous

5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

8 Consultations à l'interne – employés

9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

11 Emploi

14 Environnement bâti

16 Technologies de l'information et des communications

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

22 Acquisition de biens, de services et d'installations

24 Conception et prestation de programmes et de services

27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO, suite



BMO Groupe financier
Loi canadienne sur l'accessibilité Plan d'accessibilité
2026-2029 1^{er} juin 2026

Utilisation de la rétroaction

La rétroaction communiquée par l'intermédiaire des canaux présentés ci-dessus sera examinée avec attention et de façon uniforme. Ce que nous apprenons nous aide à mieux comprendre les obstacles à l'accessibilité et soutient nos efforts continus pour renforcer la conception et la prestation des services et des produits au fil du temps.

Nous utiliserons la rétroaction reçue pour ce qui suit :

- Repérer, éliminer et prévenir les obstacles, notamment en passant en revue les thèmes à l'échelle de nos canaux.
- Orienter la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité ainsi que notre travail continu en matière d'accessibilité.
- Soutenir la production de rapports et la planification future, y compris nos rapports d'étape sur l'accessibilité et nos futurs Plans d'accessibilité.
- Étudier les améliorations à apporter aux politiques, aux pratiques et aux services lorsque la rétroaction indique des occasions d'améliorer l'accessibilité.

Plaintes

BMO reçoit les commentaires et les plaintes et y répond dans le cadre de son processus de traitement des plaintes. Cela comprend la rétroaction sur la façon dont BMO fournit ses biens, ses services et ses installations, y compris la rétroaction liée à l'accessibilité.

BMO prend en compte et examine les plaintes et s'efforce de répondre aux préoccupations en temps opportun et de façon professionnelle. Si une plainte n'est pas résolue à l'étape initiale, un examen et une transmission hiérarchique sont possibles à titre d'étapes supplémentaires.

La rétroaction et les plaintes peuvent être soumises par l'intermédiaire des canaux de rétroaction sur l'accessibilité décrits ci-dessus. Des mesures de soutien à la communication accessible sont aussi disponibles sur demande.

Le public peut consulter les renseignements sur la façon de soumettre une plainte officielle sur le site Web de BMO et dans une brochure disponible en ligne et en succursale. Le document du [processus de traitement des plaintes de BMO](#) est disponible sur demande et peut être fourni dans d'autres formats.

Protection de la vie privée

Les renseignements personnels peuvent être recueillis dans le cadre du processus de rétroaction dans le but de répondre à la rétroaction reçue et d'améliorer l'accessibilité. Nous utilisons des renseignements agrégés, s'il y a lieu. BMO traitera vos renseignements personnels conformément aux règlements applicables en matière de protection des renseignements personnels et à notre Code de confidentialité, qui se trouve à l'adresse bmo.com/confidentialite.



2	À propos de BMO
3	Général
3	Message de la direction
4	Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
5	Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité
6	Consultations
8	Consultations à l'interne – employés
9	Consultations à l'externe – clients
10	Aperçu des mesures à prendre
11	Emploi
14	Environnement bâti
16	Technologies de l'information et des communications
19	Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
22	Acquisition de biens, de services et d'installations
24	Conception et prestation de programmes et de services
27	Transport
29	Formation
30	Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO
32	Glossaire

Glossaire

Guichet automatique (GA) : appareil bancaire libre-service qui permet aux clients d'effectuer des transactions financières de base sans l'aide d'un employé de la Banque.

Handicap : 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.

Intelligence artificielle (IA) : technologie qui permet aux systèmes informatiques d'effectuer des tâches qui nécessitent habituellement l'intelligence humaine, comme l'apprentissage, la résolution de problèmes, la prise de décision ou le traitement du langage.

Obstacle : 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.

Régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) : régime d'épargne à long terme conçu pour aider les personnes handicapées et leur famille à épargner pour l'avenir et qui donne notamment accès aux cotisations gouvernementales lorsque les critères d'admissibilité sont respectés.

Service de relais vidéo (SRV) : service qui permet aux personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes de communiquer avec les autres au moyen d'un interprète en langue des signes et de la technologie vidéo.

Technologie d'assistance et d'adaptation : outils, appareils ou logiciels qui aident les personnes handicapées à effectuer des tâches, à accéder à des renseignements ou à interagir avec leur environnement.

Technologies de l'information et des communications (TIC) : technologies utilisées pour créer, traiter, communiquer et stocker de l'information. Cela comprend les ordinateurs, les logiciels, les réseaux, les sites Web et les applications numériques.



2 À propos de BMO

3 Général

- 3 Message de la direction
- 4 Formats accessibles et moyens de communiquer avec nous
- 5 Déclaration d'engagement de BMO à l'égard de l'accessibilité

6 Consultations

- 8 Consultations à l'interne – employés
- 9 Consultations à l'externe – clients

10 Aperçu des mesures à prendre

- 11 Emploi
- 14 Environnement bâti
- 16 Technologies de l'information et des communications
- 19 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications
- 22 Acquisition de biens, de services et d'installations
- 24 Conception et prestation de programmes et de services
- 27 Transport

29 Formation

30 Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

32 Glossaire

