



Plan d'accessibilité

De 2023 à 2025



Table des matières

1. Introduction	1
Message de notre chef de la direction.....	1
2. Généralités.....	2
Autres formats.....	2
Processus de commentaires et coordonnées.....	2
3. Consultations	6
4. Priorités.....	8
4.1 Emploi	8
4.2 Environnement bâti.....	14
4.3 Technologies de l'information et des communications.....	17
4.4 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications.....	19
4.5 Acquisition de biens, de services et d'installations.....	21
4.6 Conception et prestation de programmes et de services.....	23
5. Conclusion.....	26

1. Introduction

Message de notre chef de la direction

« Nous établissons une culture qui intègre l'inclusion à notre façon de faire des affaires. C'est essentiel pour aider nos clients à réaliser leurs ambitions. Nos efforts visant à réduire les obstacles à l'accessibilité et à pratiquer intentionnellement l'inclusion découlent de notre volonté de faire ce qu'il faut pour nos employés et nos clients. Nous restons déterminés à créer des occasions et à faire en sorte que tous puissent réaliser leurs ambitions, y compris les personnes qui ont déjà fait face à des obstacles à l'emploi et à l'accès aux services bancaires. »

- Victor G. Dodig, président et chef de la direction, Banque CIBC



Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

Nous sommes déterminés à respecter notre raison d'être, qui consiste à réaliser les ambitions de tous nos employés et nos clients, y compris les personnes handicapées. Nous offrons des produits et des services bancaires inclusifs et appuyons les exigences d'accessibilité, conformément aux principes d'indépendance, de dignité et d'égalité des chances. Nous accordons une grande importance à l'expérience de nos employés et de nos clients, et nous continuerons de comprendre leurs commentaires et d'en tirer des leçons afin d'établir l'ordre de priorité des mesures à prendre pour améliorer l'expérience des personnes handicapées. Nous sommes fiers d'avoir des employés, des processus et des activités qui nous permettront de trouver, d'éliminer et de prévenir les obstacles pour les personnes handicapées, et nous poursuivrons cet important travail.

2. Généralités

Autres formats

Notre plan d'accessibilité et une description de notre processus de commentaires sur l'accessibilité se trouvent sur le site cibc.com/francais. Le plan est également offert en format audio (en français et en anglais), en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ). Pour accéder à une version audio de ce document, vous pouvez utiliser la technologie intégrée dans Adobe Acrobat Reader.

Des formats en gros caractères, imprimés ou en braille sont offerts sur demande :

- Nous fournirons les formats en gros caractères et imprimés dans les 15 jours suivant la demande initiale
- Nous fournirons le document en braille dès que possible, dans les 45 jours suivant la demande initiale

Pour demander l'un de ces formats :

- Envoyez un courriel au directeur de programme, Accessibilité à mailbox.accessibility@cibc.com
- Appelez la Banque CIBC : [1 800 465-2422](tel:18004652422) ou [1 800 465-7401](tel:18004657401) (ATME)
- Si vous utilisez la langue des signes, vous pouvez aussi communiquer avec nous au moyen du Service de relais vidéo (SRV) canadien au [1 800 465-2422](tel:18004652422)

Processus de commentaires et coordonnées

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, notre processus de commentaires et tout autre sujet lié à l'accessibilité de nos produits et services.

Personne désignée pour recevoir des commentaires

Le directeur de programme, Centre d'excellence pour l'accessibilité CIBC est responsable de recevoir les commentaires du public.

Commentaires des clients et de la collectivité

Vous pouvez transmettre vos commentaires de plusieurs façons.

Si vous souhaitez soumettre des commentaires de façon anonyme, remplissez notre formulaire numérique. Ce formulaire se trouve sous l'onglet [Commentaires](#), sur le côté droit des sites de la [Banque CIBC](#) et de la [Financière Simplii](#). Comme ce formulaire est anonyme, veuillez ne pas y inclure de renseignements personnels.

Si vous souhaitez discuter de vos préoccupations ou poser des questions, veuillez utiliser l'une des options ci-dessous :

Écrivez-nous : mailbox.accessibility@cibc.com

Appelez-nous : [1 800 465-CIBC \(2422\)](tel:18004652422) ou [1 800 465-7401 \(ATME\)](tel:18004657401)

Utilisez le relais IP (appareil de messagerie Web) ou appelez-nous au moyen du SRV canadien.

Écrivez-nous :
Service à la clientèle CIBC
a/s directeur de programme, Centre d'excellence pour l'accessibilité
C.P. 15, succ. A
Toronto (Ontario) M5W 1A2



Commentaires des employés CIBC

Nous invitons les employés à nous faire part de leurs commentaires sur le plan d'accessibilité CIBC ou sur tout problème lié à l'accessibilité à la Banque CIBC. Bien que rien n'empêche les employés d'utiliser les canaux ci-dessus, ils peuvent aussi soumettre des commentaires au moyen de l'adresse courriel ou des formulaires numériques accessibles sur le site intranet de la Banque CIBC (section sur l'environnement de travail de CIBC et moi).

Attestation

Nous accuserons réception de tous les commentaires sur l'accessibilité que nous recevons, à l'exception des commentaires qui sont envoyés de façon anonyme.

Utilisation de vos commentaires

Les commentaires sur l'accessibilité peuvent être utilisés ou communiqués aux fins suivantes :

- Amélioration de l'accessibilité à la Banque CIBC
- Création des prochains plans d'accessibilité
- Respect de nos obligations juridiques et réglementaires, y compris la production de rapports sur le plan d'accessibilité CIBC

Les renseignements utilisés aux fins de production de rapports sont regroupés et ne comprennent pas votre nom ni tout autre renseignement qui pourrait permettre de déterminer votre identité. Pour en savoir plus sur la façon dont la Banque CIBC recueille, utilise et communique vos renseignements personnels, veuillez consulter notre [Politique en matière de protection des renseignements personnels](#).



Notre plan d'accessibilité

Le plan décrit la stratégie de la Banque CIBC visant à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité. Il comprend nos engagements pour 2023 à 2025. Nous mettrons en place des politiques, des programmes, des pratiques et des services pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles dans les domaines prioritaires énoncés dans la législation :



Emploi



Environnement bâti



Technologies de l'information et des communications



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



Achat de biens, de services et d'installations



Conception et prestation de programmes et de services



Transport

Nous rendrons compte des progrès réalisés chaque année et publierons une version mise à jour du plan tous les trois ans.

3. Consultations

Aperçu

La Banque CIBC s'est engagée à comprendre les personnes handicapées et à apprendre d'elles. Notre Centre d'excellence pour l'accessibilité, qui fait partie de notre équipe Expérience client, a toujours mis l'accent sur la compréhension de la clientèle. Ce sont ces observations qui orientent la prise de décisions visant à améliorer l'expérience client.

Nous nous servons de nos sondages internes pour obtenir les commentaires des clients en temps réel sur l'expérience bancaire à la Banque CIBC. Ces renseignements, qui comprennent des mots clés liés à l'accessibilité, sont filtrés dans un tableau de bord sur l'accessibilité à des fins d'analyse continue, de production de rapports et de prise de mesures.

En 2021, nous avons établi un partenariat avec une société de données de premier plan qui se spécialise dans la compréhension des personnes handicapées. Au cours de la dernière année seulement, cette société a mené plus de 30 études qualitatives et plusieurs études quantitatives auprès de cette population. Nous tirons continuellement parti de ses rapports trimestriels de recherche commune axés sur la compréhension des personnes handicapées. Grâce à un bassin de répondants de 600 à 1 000 personnes, ce partenariat nous a permis de mieux comprendre les personnes handicapées avec d'autres organismes membres semblables.

De plus, nous avons effectué des recherches exclusives auprès de plus de 1 300 clients handicapés afin de comprendre les lacunes en matière de services et de besoins financiers qui touchent nos clients traditionnellement mal servis. Nous avons tiré parti de ces observations pour orienter les stratégies et initiatives ciblées futures.

En 2022, nous avons fait appel à un tiers pour recueillir des renseignements détaillés sur l'expérience de nos clients handicapés (troubles sensoriels, neurodiversité, troubles de mobilité, troubles de santé mentale et troubles cognitifs).¹ Nous avons également établi un partenariat avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) pour mener des recherches auprès de personnes aveugles ou malvoyantes et comprendre les possibilités de conception inclusive de nos cartes bancaires.² Les observations issues de la recherche continueront d'orienter notre stratégie et notre feuille de route.

En 2022 et en 2023, afin de préparer notre plan fondé sur la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, nous avons consulté des employés et des clients handicapés. À l'avenir, nous continuerons de consulter les personnes handicapées et nous nous engageons à poursuivre notre apprentissage afin d'orienter les mesures que nous prenons pour répondre à leurs besoins.

Les sections suivantes décrivent comment les personnes handicapées ont été consultées lors de la préparation de ce plan

Consultation des employés

Nous avons mené des recherches en deux phases (1) pour comprendre les obstacles : des employés atteints de divers handicaps (cécité, surdité, déficience auditive, mobilité, neurodiversité, troubles de l'apprentissage, douleur, incapacité liée à la flexibilité, troubles de santé mentale) ont été consultés par un tiers chercheur (2) pour obtenir des commentaires sur notre plan d'accessibilité : un tiers chercheur a demandé à des employés atteints de handicaps semblables à ceux mentionnés ci-dessus de fournir des commentaires sur notre plan. Nous avons invité les participants à communiquer leurs besoins d'adaptation à l'avance. L'hébergement a été fourni aux participants qui en ont fait la demande. La plupart des participants résidaient en Ontario.

Consultation des clients

Nous avons mené des recherches en deux phases (1) pour comprendre les obstacles : des clients atteints de divers handicaps (cécité, surdité, déficience auditive, mobilité, neurodiversité, troubles de l'apprentissage, douleur, incapacité liée à la flexibilité, troubles de santé mentale) ont été consultés par un tiers chercheur (2) pour obtenir des commentaires sur notre plan d'accessibilité : un tiers chercheur a interrogé des clients atteints de handicaps semblables à ceux mentionnés ci-dessus. Nous avons invité les participants à communiquer leurs besoins d'adaptation à l'avance. L'hébergement a été fourni aux participants qui en ont fait la demande. Les participants venaient de partout au Canada et la plupart d'entre eux résidaient en Ontario.

Les commentaires recueillis lors des consultations avec les employés et les clients sont inclus dans le présent plan pour chaque priorité, sous les rubriques « Nous avons repéré des obstacles » et « Plans en cours ».

4. Priorités

4.1 Emploi

Aperçu

À la Banque CIBC, l'inclusion est une pierre angulaire de notre culture. Nous intégrons des pratiques équitables de gestion des compétences à notre stratégie de capital humain tout en éliminant les obstacles à l'accès en temps opportun, conformément aux principes de dignité, d'indépendance et d'égalité des chances. Ainsi, nos équipes reflètent les clients et les collectivités que nous servons et contribuent à créer des conditions où chacun peut réaliser son plein potentiel.

Recrutement

La Banque CIBC s'engage à offrir un processus de recrutement et d'accueil accessible aux personnes handicapées. Pour démontrer notre engagement :



Dans nos affichages de postes, nous informons les candidats que nous nous engageons à créer un environnement inclusif où chacun se sent à sa place et à offrir des mesures d'adaptation personnalisées sur demande.



Nous avons mis en place des politiques et d'autres ressources pour soutenir nos processus de recrutement. Nous consultons les candidats afin que les mesures d'adaptation répondent aux besoins d'accessibilité individuels.



Tout au long de nos processus de recrutement et d'accueil, nous informons les candidats retenus de nos politiques, programmes et autres offres de soutien aux employés handicapés. Nous fournissons notamment des liens menant à nos réseaux d'affinité et à Workplace, notre plateforme interne de réseautage social.

Nous avons fait des investissements à long terme en vue de constituer un effectif représentatif des clients et des collectivités que nous servons, et combler les lacunes là où elles existent demeure une priorité organisationnelle absolue.

La Banque CIBC était la première banque canadienne à se joindre à l'initiative Valuable 500 en 2019, qui vise à libérer le potentiel des personnes handicapées sur les plans des affaires, social et économique. En 2022, nous avons atteint notre objectif public prévu pour 2024 visant une représentation d'au moins 9 % de personnes s'identifiant comme des personnes handicapées³ au sein de notre effectif. Pour les postes de direction approuvés par le conseil d'administration au Canada, ce chiffre passe à 11 %.⁴

Afin de continuer à transformer nos équipes, à faire progresser la représentation des personnes handicapées à l'échelle de notre banque et à assurer un bassin de candidats inclusif, nous maintenons un certain nombre de partenariats stratégiques. Nous collaborons notamment avec Lime Connect, le plus grand réseau d'étudiants universitaires et de professionnels à potentiel élevé vivant avec un handicap, et avec Specialisterne Canada inc., un chef de file international de la mobilisation des talents qui vivent avec la neurodiversité.

Emploi

À la Banque CIBC, nous nous engageons à créer un milieu de travail accessible pour tous en faisant la promotion de pratiques équitables en matière de compétences et en collaborant pour éliminer les obstacles et mettre en place des mesures d'adaptation. Pour démontrer notre engagement :



Nous avons mis en place des politiques, des programmes et d'autres ressources pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusion. Ces mesures contribuent à faire en sorte que les besoins d'accessibilité des employés handicapés soient pris en compte dans les processus de gestion du rendement, de perfectionnement professionnel et de réaffectation.



Nous avons un Programme d'adaptation des lieux de travail spécialisé et géré de façon centralisée qui favorise l'accessibilité de façon proactive, élimine les obstacles en milieu de travail, sensibilise les employés aux mesures de soutien offertes au sein de notre banque et aide à élaborer et à documenter des plans d'adaptation individuels (y compris pour les employés qui retournent au travail après un congé d'invalidité).



Nous assurons la santé et la sécurité de tous dans notre milieu de travail en préparant des plans d'urgence personnalisés pour les employés qui ont besoin d'aide ou d'adaptation en cas d'urgence ou d'évacuation.

À la Banque CIBC, l'inclusion est une priorité à tous les échelons. Le Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité CIBC (CLID), présidé par notre président et chef de la direction, supervise la mise en œuvre de la stratégie d'inclusion mondiale de la Banque CIBC avec le soutien d'une équipe Inclusion spécialisée, de Comités d'action sur l'inclusion et la diversité et de réseaux d'affinité qui réunissent plus de la moitié de notre effectif mondial.

Par l'intermédiaire de notre Réseau de l'intégration au travail, nous mettons en contact près de 3 000 employés handicapés et leurs alliés. Ce réseau soutient notre objectif de créer des environnements de travail pleinement accessibles et intégrateurs grâce à l'élimination des obstacles psychologiques, systémiques, technologiques, physiques et autres. Nous organisons également des exercices d'écoute pour comprendre les obstacles auxquels font face plusieurs segments de personnel, y compris les personnes handicapées, et tirons parti des mesures qui en découlent pour améliorer notre stratégie de capital humain.

La Banque CIBC continue d'offrir de façon proactive un soutien amélioré aux personnes handicapées, notamment du mobilier et de l'équipement ergonomiques, ainsi que des normes technologiques qui comprennent des fonctions d'accessibilité comme la reconnaissance vocale, l'agrandissement de l'écran et la lecture à haute voix et des périphériques tels que des casques d'écoute qui peuvent être sélectionnés en fonction des besoins individuels. Nous avons également des pages Web spécialisées et des formulaires de demande d'adaptation accessibles pour aider notre équipe à naviguer dans le processus d'adaptation et à obtenir des solutions d'adaptation en temps opportun. Au cours des dernières années, nous avons mis en place un soutien interne en offrant notamment des services d'interprétation en langue des signes américaine et de transcription et sous-titrage en temps réel des communications aux membres de notre équipe sourds ou malentendants ainsi que des services d'accompagnateur et de lecteur. De plus, notre équipe de soutien des technologies d'assistance nous aide à trouver, à mettre en œuvre et à prendre en charge des solutions technologiques spécialisées.

Pour renforcer son engagement à l'égard de l'accessibilité et de l'inclusion, la Banque CIBC a établi un partenariat avec le Centre de la découverte MaRS et les membres de la communauté afin d'enquêter sur les principaux défis sociétaux et obstacles à l'emploi pour les personnes handicapées. Les résultats de cette enquête nous ont aidés à créer un Défi de conception inclusive en mettant l'accent sur quatre domaines clés : l'accès au travail, le soutien au travail, l'avancement professionnel et l'avenir du travail. L'objectif était de repérer et de surmonter les obstacles à l'emploi les plus urgents auxquels font face les personnes handicapées, et de veiller à ce que les solutions aident ces personnes à trouver et à conserver un emploi valorisant.

Formation

Nous nous engageons à renforcer les capacités de notre équipe à diriger et à agir en faisant preuve d'inclusion intentionnelle. Nous utilisons plusieurs formats d'apprentissage accessibles et continuons d'explorer des façons d'améliorer notre culture d'accessibilité en misant sur l'apprentissage transformateur. Pour démontrer notre engagement :

- Les membres de notre équipe doivent suivre une formation continue sur l'intégrité et le respect en milieu de travail.
- Nous avons établi une **stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité** afin que tous reconnaissent l'importance de l'inclusion et puissent promouvoir l'accessibilité dans leurs fonctions.
- Nous avons pris des mesures pour veiller à ce que toutes les formations obligatoires soient accessibles et avons élaboré des normes de conception d'apprentissage inclusif, d'imagerie inclusive et d'accessibilité pour veiller à ce que toutes les expériences d'apprentissage à la Banque CIBC soient inclusives et accessibles.
- Nous avons sélectionné des vidéos pour le Carrefour d'apprentissage sur l'accessibilité pour aider les membres de l'équipe à faire preuve d'inclusion en milieu de travail et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées, notamment en donnant des conseils favorisant des réunions virtuelles, des présentations et des entrevues accessibles et inclusives.
- Nous avons lancé les modules de formation Pratiquer l'inclusion intentionnelle, Interactions inclusives avec les clients et Donner l'exemple dans un souci d'équité et d'inclusion afin d'aider les membres de l'équipe à comprendre comment les préjugés inconscients et les suppositions influencent la prise de décisions et créent des résultats subjectifs au détriment des membres des groupes sous-représentés. Ces modules fournissent aux leaders des connaissances et des outils pour qu'ils puissent mener des conversations importantes sur l'équité et l'inclusion.
- Nous avons lancé deux modules de formation supplémentaires à l'intention des gestionnaires de personnel afin de normaliser les discussions sur la santé mentale en milieu de travail et d'aider les leaders à mieux soutenir la santé mentale des membres de leur équipe.

Nous avons repéré des obstacles à l'emploi

Pendant le processus de recrutement, les mesures d'adaptation ne sont pas toujours offertes de façon proactive. Les membres de l'équipe ne connaissent pas tous les mesures de soutien que la Banque CIBC met à la disposition des personnes handicapées, et le processus d'adaptation des lieux de travail pourrait être simplifié. Nous comprenons également que les occasions de perfectionnement professionnel et d'avancement peuvent dépendre du soutien et de l'expertise des leaders, et qu'il existe d'autres occasions de promouvoir le sentiment d'appartenance des personnes handicapées au sein de notre banque.⁵

Plans en cours

- Nous continuerons à constituer un effectif représentatif des clients et des collectivités que nous servons. Nous nous engageons à accroître la proportion d'employés qui s'identifient comme des personnes handicapées au sein de notre effectif canadien au moyen de stratégies de recrutement ciblé et de fidélisation intentionnelle, et en favorisant l'autodéclaration au moyen de formation et d'activités axées sur le sentiment d'appartenance.
- Tous les affichages de postes continueront d'énoncer l'engagement de la Banque CIBC à créer un environnement inclusif où tous se sentent à leur place, ainsi que des directives que les candidats devront suivre s'ils ont besoin de mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement.
- Nous renforcerons le partenariat entre notre Programme d'adaptation des lieux de travail et nos partenaires de recrutement, et nous offrirons aux personnes qui participent au processus de recrutement une formation continue concernant les pratiques exemplaires en matière de soutien aux candidats handicapés.
- Pendant le processus de recrutement et d'accueil et tout au long de la relation d'emploi, la Banque CIBC continuera de faire connaître ses réseaux d'affinité, y compris le Réseau de l'intégration au travail, ainsi que Workplace, sa plateforme interne de réseautage social, pour aider les personnes handicapées à trouver des réseaux pertinents, à ressentir un sentiment d'appartenance et à établir des relations à l'échelle de la banque.
- Le Réseau de l'intégration au travail de la Banque CIBC continuera de créer et de promouvoir des façons pour les employés handicapés de rester en contact et d'aider à éliminer les obstacles psychologiques, systémiques, technologiques, physiques et autres au travail.
- Chaque trimestre, notre Programme d'adaptation des lieux de travail continuera d'examiner les mesures, les tendances et les commentaires afin de repérer les occasions d'amélioration.
- Nous continuerons de veiller à ce que toutes les nouvelles initiatives de formation soient conçues pour être inclusives et accessibles.



2023

- La Banque CIBC renforcera les processus actuels et mettra à jour les documents d'accueil pour veiller à ce que les renseignements sur les mesures d'adaptation soient accessibles à tous les nouveaux employés.
- Pour compléter nos politiques, programmes et ressources actuels en ce qui a trait aux mesures d'adaptation en milieu de travail, nous créerons des modules de formation virtuels supplémentaires et accessibles afin que les leaders comprennent nos processus d'adaptation, les ressources et offres accessibles à notre banque, ainsi que les pratiques exemplaires pour soutenir les employés handicapés.
- Nous explorerons les améliorations à apporter à nos processus internes et à nos systèmes RH afin que les renseignements appropriés sur les mesures d'adaptation soient communiqués lorsqu'un employé change de poste ou de gestionnaire.
- Tandis que nous favorisons le perfectionnement professionnel, appuyons l'avancement professionnel individuel et aidons les membres de notre équipe à perfectionner leurs compétences, nous prendrons des mesures pour veiller à ce que nos initiatives de perfectionnement des compétences soient accessibles et pour éliminer les obstacles à la réussite des personnes handicapées.
- Nous réfléchirons à la création d'une initiative de mentorat inclusive et accessible à l'échelle de l'entreprise afin qu'il soit possible d'obtenir des conseils et de l'encadrement sur le perfectionnement professionnel au sein de notre banque.
- Nous poursuivrons notre partenariat avec le Centre de la découverte MaRS en réalisant les troisième et quatrième phases du Défi de conception inclusive : l'avancement professionnel et l'avenir du travail. Ces dernières visent à trouver des solutions pour favoriser des milieux de travail inclusifs et l'avancement professionnel, ainsi que des solutions aux occasions d'amélioration liées à l'avenir du travail pour les personnes handicapées. Les solutions novatrices présentées dans le contexte de ce défi feront l'objet d'un examen interne afin que nous puissions déterminer comment elles peuvent être appliquées en soutien à l'avancement professionnel des personnes handicapées à la Banque CIBC.

2024

Nous lancerons des modules de formation numérique pour aider les employés et les leaders à comprendre les principes de base de l'accessibilité afin de soutenir efficacement les membres de l'équipe et les clients handicapés et de collaborer avec eux.

2025

Dans le contexte de notre stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité, nous continuerons de veiller à ce que les nouvelles initiatives de formation et toutes les autres ressources d'apprentissage soient accessibles.

4.2 Environnement bâti

Aperçu

À la Banque CIBC, tous les nouveaux projets immobiliers sont conçus conformément aux normes pour la conception des espaces publics énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*, L.O. 2005, chap. 11 et le *Règlement de l'Ontario 191/11 sur les normes d'accessibilité intégrées* (collectivement, la « LAPHO »). Il est important de respecter ou, dans la mesure du possible, de dépasser les normes locales en matière d'accessibilité.

Réseaux de détail et d'entreprise existants

- Avec la participation d'employés ayant vécu avec un handicap, la Banque CIBC a élaboré une stratégie de conception inclusive qui va au-delà des exigences du code du bâtiment ou de la LAPHO et qui se reflète dans la conception de son nouveau siège social, de l'édifice CIBC Square et, lorsque cela est possible et au besoin, de ses centres bancaires nouvellement construits ou rénovés.
- Dans la mesure du possible, nous avons inclus des rampes et des ascenseurs à accès facile dans les immeubles, des portes automatiques dans les vestibules et des guichets automatiques bancaires. Accès pour tous assortis de caractéristiques telles l'accessibilité aux fauteuils roulants, des commandes de volume et le braille.
- La Banque CIBC a effectué un examen préliminaire de l'accessibilité de tous ses locaux au Canada (services de détail et bureaux).
- Grâce à son partenariat avec AccessNow, la Banque CIBC communique les caractéristiques d'accessibilité de ses centres bancaires dans l'application AccessNow afin que les clients puissent préparer leur visite.
- Nous avons des procédures opérationnelles normales d'urgence et d'évacuation pour aider les personnes handicapées. De plus, nos programmes de continuité de l'exploitation utilisent différents moyens de communication pour répondre aux besoins des employés.

Édifice CIBC Square

- La Banque CIBC et le propriétaire de l'édifice CIBC Square ont adopté la stratégie de conception inclusive de la Banque CIBC dans tous les immeubles afin d'offrir une expérience de bout en bout accessible aux visiteurs, aux clients et aux employés.
- La Banque CIBC a augmenté l'utilisation de panneaux tactiles et en braille pour améliorer l'orientation, y compris un système de réservation de salles qui détermine les espaces accessibles, ce qui facilitera les choses pour les personnes handicapées.
- Nous avons optimisé les déplacements en ascenseur grâce à des indicateurs de destination qui permettent à des groupes de passagers de se rendre au même étage dans un même ascenseur, ce qui réduit le temps d'attente et de déplacement.
- L'édifice CIBC Square offre des espaces plus larges et dégagés dans l'ensemble des entrées ainsi que des ouvre-portes automatiques supplémentaires pour toutes les principales voies d'accès.
- Nous offrons aussi une aire pour les besoins des animaux d'assistance pour les employés et les visiteurs qui en ont.
- Le stationnement de l'édifice CIBC Square est accessible et dépasse les normes du code du bâtiment.

Nous avons repéré des obstacles dans l'environnement bâti

Il y a des incohérences dans l'accessibilité de nos immeubles de détail ou de bureaux au Canada.



Plans en cours

La Banque CIBC s'efforce d'améliorer l'accessibilité de son portefeuille immobilier. Au cours des prochaines années, la Banque CIBC s'engage à améliorer continuellement les pratiques exemplaires et les lignes directrices sur l'accessibilité. Nous veillons à ce que les commentaires et les leçons apprises soient systématiquement intégrés aux normes documentées ainsi qu'aux constructions et rénovations futures. À mesure que les normes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* sont publiées pour l'environnement bâti, la Banque CIBC mettra à jour les politiques, lignes directrices et normes pertinentes en conséquence.

Nous continuerons de mettre en œuvre des programmes annuels de façon proactive afin de repérer et d'éliminer les obstacles physiques un emplacement à la fois pour répondre aux besoins des clients et des employés handicapés.

2023

- Nous créerons une base de données centralisée contenant des renseignements tirés des vérifications de l'accessibilité. Elle nous aidera à surveiller les progrès réalisés dans la création d'un réseau plus accessible et à établir l'ordre de priorité des installations aux fins d'amélioration de l'accessibilité. Nous nous attendons à ce que la base de données soit achevée en 2023.
- Nous élaborerons également un plan général fondé sur le service à la clientèle, les secteurs de soutien aux employés et les répercussions à plusieurs niveaux pour le portefeuille immobilier canadien en fonction des vérifications de l'accessibilité effectuées à ce jour. Un plan d'accessibilité sera intégré à la feuille de route stratégique pour l'immobilier.

2024

- Nous poursuivons notre programme de revitalisation globale, y compris l'élimination de tous les obstacles à l'accès à des emplacements précis, dans la mesure du possible.
- Nous continuerons de mettre en œuvre des programmes fondés sur des composantes pour éliminer les obstacles à l'accessibilité (sorties d'urgence, comptoirs de service à la clientèle, etc.).
- Nous examinerons les données obtenues annuellement grâce à notre partenariat avec AccessNow afin de comparer les commentaires à la stratégie et aux normes actuelles de conception inclusive de la Banque CIBC.

2025 +

La Banque CIBC aura établi des critères pour orienter et prioriser la planification et l'exécution de l'élimination des obstacles à l'échelle du portefeuille.

4.3 Technologies de l'information et des communications

Aperçu

La Banque CIBC comprend que la technologie accessible est un catalyseur pour les employés et les clients handicapés et s'engage à offrir des technologies de l'information et des communications inclusives et accessibles à ses employés et à ses clients. En 2014, nous avons mis sur pied l'équipe Accessibilité numérique de l'entreprise, dont le mandat est de tirer parti de la technologie et des cadres de conception inclusifs pour améliorer l'expérience des employés et des clients.

Pour y arriver, nous fournissons les services de conseils en réalisation de projets, les vérifications de l'accessibilité et les ressources nécessaires pour offrir des expériences numériques accessibles tout en repérant et en comblant les lacunes liées aux normes. De plus, notre équipe Accessibilité, Expérience client nous aide à repérer les lacunes en matière d'accessibilité dans les applications de services bancaires personnels et des employés de première ligne.

En 2018, nous avons établi la Norme de conception inclusive pour les interfaces utilisateurs d'application de la Banque CIBC. Cette norme est fondée sur les Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.1 (WCAG 2.1) et est révisée chaque année afin que les nouvelles versions publiées des WCAG puissent être envisagées. Elle définit les exigences relatives à l'accessibilité des applications et des communications numériques.

Nous avons élaboré et mis en œuvre une méthodologie d'évaluation qui vise à repérer les lacunes en matière d'accessibilité numérique pour nos employés, nos clients et nos fournisseurs. Ces évaluations sont effectuées par des experts et des utilisateurs réels de technologies d'assistance afin que nous puissions repérer les problèmes techniques et liés à l'expérience utilisateur.

La Banque CIBC s'engage à devenir inclusive par sa conception et à offrir une expérience bancaire inclusive. Nous investissons dans le renforcement des connaissances et des capacités de leadership inclusif de notre équipe et pratiquons une gestion des compétences inclusive.

Nous avons repéré des obstacles dans nos technologies de l'information et des communications

Bien qu'ils utilisent certaines applications numériques, les employés et les clients peuvent avoir de la difficulté à utiliser les technologies d'assistance et avoir une mauvaise expérience.

Plans en cours

- La Banque CIBC s'engage à améliorer ses compétences technologiques et celles de son personnel afin d'avoir les outils et les connaissances nécessaires pour offrir des applications et des communications numériques accessibles.
- Notre équipe Accessibilité numérique de l'entreprise est dotée d'experts en formation sur l'accessibilité qui gèrent notre portail de connaissances sur l'accessibilité numérique en ligne, offrent des formations en direct sur l'accessibilité numérique et élaborent des programmes d'apprentissage en ligne.

2023

- Nous donnerons une formation sur l'accessibilité numérique propre à chaque poste à tous les employés qui offrent des applications numériques. Elle portera sur ce que chaque poste doit faire pour respecter les WCAG 2.1 et la Norme de conception inclusive pour les interfaces utilisateurs d'application de la Banque CIBC. La formation est adaptée à la conception, au contenu, au développement et à la mise à l'essai d'applications Web et mobiles.
- Nous ferons connaître la Norme de conception inclusive pour les interfaces utilisateurs d'application de la Banque CIBC et informerons les membres de l'organisation de notre norme pour toutes les nouvelles applications numériques.
- Nous donnerons à l'ensemble de l'organisation un accès aux outils et à la formation sur la création de communications numériques accessibles à l'interne et à l'externe (documents Microsoft, courriels, présentations, documents PDF, médias, etc.).
- Nous donnerons à l'ensemble de l'organisation un accès à un outil de soutien en ligne pour tous les sujets liés à l'accessibilité numérique.

2024

Nous élaborerons une méthodologie de conception inclusive pour favoriser des expériences numériques inclusives. Nous établirons un processus pour mener les tests d'expérience utilisateur auprès des personnes handicapées afin d'intégrer leurs commentaires dans les conceptions.

2025+

Nous commencerons à mettre en œuvre notre méthodologie de conception inclusive.

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

Aperçu

Nous nous efforçons de bâtir une culture inclusive qui fait en sorte que l'accessibilité demeure la norme. Si les employés ont besoin de soutien pour servir nos clients handicapés au moyen de communications non numériques, plusieurs ressources internes sont à leur disposition pour les guider.

Nous avons un Carrefour d'apprentissage sur l'accessibilité, et les employés peuvent communiquer avec le Centre d'excellence pour l'accessibilité de l'Équipe Expérience client pour obtenir de l'expertise. De plus, nous offrons des cours de formation sur l'accessibilité aux employés. Tous les employés de première ligne doivent suivre notre cours Soutien à la clientèle handicapée et respecter notre politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle, qui communique notre approche en ce qui a trait à la promotion d'un environnement accessible et à l'élimination des obstacles pour les personnes handicapées.

Nous avons repéré des obstacles dans nos communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Certains de nos documents ou politiques ne sont pas rédigés dans un langage clair et simple et comprennent des acronymes, du jargon ou des expressions non définis.



Plans en cours

- Nous renforcerons le carrefour intranet du Centre d'excellence en y ajoutant des outils et des ressources pour guider les employés.
- Nous maintiendrons notre politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle.

2023

- Nous élargirons la portée du cours Soutien à la clientèle handicapée, qui a été conçu à l'origine pour répondre aux exigences de la LAPHO.
- Nous mettrons à jour nos normes liées au langage inclusif et sensibiliserons les employés à cet égard.
- Nous centraliserons les renseignements sur les capacités des fournisseurs à offrir des formats comme le braille afin que les employés puissent y avoir accès.

2024

- Nous élargirons la formation en petits groupes actuelle sur l'accessibilité pour les employés de première ligne afin d'atteindre un public plus vaste.
- Nous passerons en revue les normes de langage clair lorsqu'elles sont publiées afin de mettre à jour les politiques, lignes directrices et programmes de la Banque CIBC, au besoin.
- Nous élaborerons une liste de vérification pour le langage clair et en ferons la promotion pour guider les employés dans leurs communications.

2025

Nous définirons des options complètes de formation sur l'accessibilité à l'échelle de l'organisation afin de mettre en œuvre la stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité pour que tous les membres de l'équipe reconnaissent l'importance de l'inclusion et puissent promouvoir l'accessibilité dans leurs fonctions.

4.5 Acquisition de biens, de services et d'installations

Aperçu

La Banque CIBC comprend sa responsabilité de collaborer avec des tiers fournisseurs qui respectent la dignité et la diversité de toutes les personnes, quelles que soient leurs capacités, et qui favorisent un milieu de travail juste et inclusif. La Banque CIBC informe actuellement ses fournisseurs de ses attentes de plusieurs façons :

- Notre Code de conduite des fournisseurs décrit les principes et les normes que nos fournisseurs doivent respecter ainsi que les comportements qu'ils doivent adopter.
- Nos ententes contractuelles actuelles protègent les droits d'accessibilité de nos clients et de nos employés en exigeant la conformité aux lois applicables.
- Nous encourageons les fournisseurs à respecter les normes d'accessibilité mondiales, comme les WCAG, lorsque nous achetons de nouveaux produits et services.

Nous mettons à jour notre cadre de sélection des fournisseurs et des solutions afin de mieux promouvoir nos normes d'accessibilité :

- Nous mettons à jour de nos ententes contractuelles afin d'y inclure des dispositions exigeant que les fournisseurs offrent des produits et des services accessibles à nos employés et à nos clients.
- Nous informons les fournisseurs potentiels de leurs exigences contractuelles au début et tout au long du processus de passation de contrats.

Nous avons repéré des obstacles dans notre acquisition de biens, de services et d'installations

Certaines ententes existantes pourraient ne pas contenir de clauses propres à l'accessibilité. Ces dernières établissent des attentes claires à l'égard de nos normes d'accessibilité pour les clients et les employés.

Plans continus

- Nous remettrons des ententes contractuelles mises à jour (avec clauses sur l'accessibilité) aux fournisseurs actuels au moment du renouvellement naturel de leur contrat et lorsqu'un changement important est négocié, au besoin.
- Nous offrirons des séances d'information de façon continue aux nouveaux employés d'Approvisionnement CIBC et aux employés actuels qui souhaitent rafraîchir leur compréhension des nouvelles clauses contractuelles.
- Nous examinerons et mettrons à jour régulièrement notre politique d'approvisionnement, notre méthodologie et notre Code de conduite des fournisseurs afin de saisir les occasions d'améliorer l'accessibilité pour nos clients et notre personnel au-delà de nos bases de référence actuelles.

2023

- Nous élaborerons et lancerons des séances d'information pour aider nos professionnels de l'approvisionnement à mieux comprendre et mettre en œuvre les nouvelles clauses contractuelles.
- Nous intégrerons un examen de l'accessibilité au programme de gestion du risque lié aux tiers de la Banque CIBC.

2024

Nous examinerons notre Code de conduite des fournisseurs et fournirons un texte à jour définissant nos normes d'accessibilité (s'il y a lieu).



4.6 Conception et prestation de programmes et de services

Aperçu

Nous avons entrepris un parcours visant à bâtir une culture inclusive qui intègre l'accessibilité et la conception inclusive dans la façon dont nous faisons des affaires. Nous avons mis en place des politiques, des programmes, des pratiques et des services pour régir nos processus.

Le Comité d'action sur l'accessibilité (CAA) est composé de leaders à l'échelle de la banque qui sont responsables d'accélérer nos progrès en vue de devenir un chef de file de l'accessibilité. Ils y parviennent grâce à la mise en œuvre de la feuille de route quinquennale sur l'accessibilité de la Banque CIBC, qui comprend quatre champs de travail et dix initiatives stratégiques. La feuille de route est soutenue par des cibles quantitatives et fait l'objet de rapports trimestriels qui sont présentés au Conseil des leaders de l'inclusion et de la diversité de la Banque CIBC, présidé par notre président et chef de la direction.

En 2021, nous avons établi un Centre d'excellence pour l'accessibilité au sein de notre équipe Expérience client. Il est composé d'experts ayant vécu une invalidité, et les parties intéressées à l'échelle de la banque font appel aux membres de l'équipe pour obtenir des conseils sur les questions liées à l'accessibilité. Le Centre d'excellence s'efforce également de bâtir une culture d'accessibilité et d'améliorer l'expérience client au moyen d'initiatives stratégiques. Par exemple, en 2022, le Centre d'excellence a créé un module de formation sur l'accessibilité et la conception inclusive pour les directeurs de produits, Services bancaires de détail. Il s'agit d'un cours obligatoire dans le programme de classe de maître.

Nous avons également mis sur pied l'équipe Accessibilité numérique de l'entreprise. Pour en savoir plus, consultez la section Technologies de l'information et des communications.

En 2022, nous avons fait en sorte qu'il soit plus facile pour nos clients d'accéder au régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) en réduisant le temps de traitement, et nous avons créé des porte-cartes en braille et en gros caractères pour les cartes de crédit, de débit et prépayées afin d'offrir une expérience plus inclusive. En 2016, nous avons établi un partenariat avec MagnusCards, une application gratuite qui enseigne des compétences de base au moyen de récits. Les jeux de cartes CIBC offrent une approche étape par étape pour aider les personnes autistes et neuro-atypiques à devenir autonomes dans leurs activités, notamment en ce qui a trait aux opérations bancaires et à la gestion de fonds.

Pour veiller à ce que l'accessibilité demeure intégrée à nos processus habituels et à ce que notre conception et notre prestation de programmes et de services soient accessibles, nous avons établi plusieurs processus à la Banque CIBC :

- Le processus de gouvernance de la Banque CIBC comprend une évaluation de l'expérience client pour toutes les nouvelles initiatives afin que nous puissions offrir la meilleure expérience client possible. L'évaluation de l'expérience client comporte des questions propres à l'accessibilité. Nos exigences précisent que les composantes doivent être conformes aux règlements applicables, et que toutes les composantes numériques doivent être conformes à la Norme de conception inclusive pour les interfaces utilisateurs d'application de la Banque CIBC.
- Notre cadre de prestation de services établit une approche commune unique pour la réalisation de projets et détaille les processus, les produits de travail connexes et les directives pratiques nécessaires pour mener à bien un projet, y compris la conformité à la Norme de conception inclusive pour les interfaces utilisateurs d'application de la Banque CIBC.
- Pour aider nos employés à servir nos clients handicapés, nous avons mis à leur disposition plusieurs ressources, notamment le Carrefour d'apprentissage sur l'accessibilité CIBC et un carrefour de ressources pour les clients. Les employés peuvent aussi communiquer avec le Centre d'excellence, Accessibilité pour obtenir de l'expertise. De plus, nous offrons des cours de formation sur l'accessibilité aux employés. Tous les employés de première ligne doivent suivre notre cours Soutien à la clientèle handicapée.
- Le Centre d'excellence surveille régulièrement les commentaires sur l'accessibilité provenant des sondages auprès des clients. Les examens réguliers de notre tableau de bord sur l'accessibilité nous permettent de mieux cerner les points à améliorer sur le plan de l'amélioration continue des produits et services destinés aux personnes handicapées.
- Les canaux de services bancaires téléphoniques et numériques de la Banque CIBC comprennent les plus récentes fonctions d'accessibilité, comme une technologie de pointe de reconnaissance de la parole permettant de vérifier l'identité des appelants et le Service de relais vidéo (SRV).

Nous avons repéré des obstacles dans la conception et la prestation des programmes et des services

Les niveaux de sensibilisation et de compréhension à l'égard de l'importance de la conception pour l'accessibilité varient au sein des équipes responsables du développement de produits et de services; par exemple, l'ouverture d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI) demeure quelque peu complexe pour nos clients. De plus, les participants à la recherche et aux consultations ont indiqué que, dans certains cas, les employés de première ligne ne comprennent pas la meilleure façon de servir un client handicapé.⁶

Plans en cours

- Nous continuerons de créer une culture d'accessibilité et d'en faire connaître l'importance en mettant en œuvre notre stratégie de communication sur l'accessibilité. Les tactiques comprennent des campagnes internes sur les médias sociaux et la célébration de journées comme la Journée internationale des personnes handicapées (#JIPH), la Journée mondiale de sensibilisation à l'accessibilité (#JMSA), pour laquelle nous planifions des activités, ainsi que le Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (#MSEPSH).
- Nous identifierons nos clients handicapés dans les sondages auprès des clients pour comprendre leurs commentaires et continuer d'apprendre comment améliorer nos produits et services.
- Nous ferons en sorte qu'il soit plus facile pour nos employés de trouver des outils, des formations et des ressources sur l'accessibilité.

2023

- Nous poursuivons nos efforts visant à améliorer l'expérience client liée à l'ouverture d'un REEI, y compris la possibilité pour les clients de demander un REEI par voie numérique, afin de moderniser l'expérience client.
- Nous mettrons à jour et simplifierons les ressources à l'intention des employés afin qu'il soit plus facile pour eux de les utiliser pour mieux servir les clients handicapés.
- Nous centraliserons toutes les formations actuelles sur l'accessibilité dans notre Carrefour d'apprentissage sur l'accessibilité afin qu'il soit plus facile pour les employés de les trouver.

2024

- Nous élaborerons une gamme d'outils, y compris des listes de vérification, qui guideront les employés dans la conception et la livraison de documents numériques accessibles et inclusifs à portée interne ou externe.
- Nous sensibiliserons les employés et élaborerons un plan de communication pour les informer des outils et de la formation à leur disposition afin de les aider à concevoir et à offrir des programmes et des services accessibles et inclusifs.
- Nous élargirons la formation sur l'accessibilité aux postes qui nécessitent des connaissances en la matière (mise au point de produits, conception de services, ingénierie de procédés).

2025

Nous définirons des options complètes de formation sur l'accessibilité à l'échelle de l'organisation afin de mettre en œuvre la stratégie d'apprentissage sur l'accessibilité pour que tous les membres de l'équipe reconnaissent l'importance de l'inclusion et puissent promouvoir l'accessibilité dans leurs fonctions.

4.7 Transport

Cette ne s'applique pas à la Banque CIBC. Pour cette raison, nous n'avons pas élaboré de plan relatif au transport.

5. Conclusion

Le présent plan représente une évolution continue du parcours d'accessibilité de la Banque CIBC. Nous cherchons à comprendre nos employés et nos clients qui ont l'habitude de se heurter à des obstacles à l'emploi et à l'accès aux services bancaires, et à apprendre d'eux. Grâce à leurs perspectives, nous nous efforçons d'améliorer l'accessibilité afin de rehausser l'expérience de nos employés et de nos clients. À la Banque CIBC, nous sommes déterminés à respecter sa raison d'être, qui consiste à réaliser les ambitions de tous nos employés et nos clients.

Pour en savoir plus sur la façon dont la Banque CIBC contribue à un avenir plus sûr, plus équitable et plus durable pour tous, consultez le [Rapport sur la durabilité](#) de la Banque CIBC.

¹ Apprentissage qualitatif de base du segment des personnes handicapées, avril 2022 (n = 15).

² Rapport du sondage sur les cartes bancaires, juin 2022 (n = 101) et groupes de discussion (recherche qualitative) sur les cartes bancaires, août 2022 (n = 15).

³ Toutes les données sont fondées sur la déclaration volontaire des employés et expriment un pourcentage des employés permanents. Le terme « employés permanents » désigne nos employés permanents (à temps plein et à temps partiel) actifs ou en congé rémunéré au 31 octobre 2022. Sont exclus les employés temporaires, les employés retraités, les employés en congé non rémunéré et les travailleurs occasionnels. La représentation et les variations s'y rapportant sont influencées par l'embauche, le maintien en poste et les changements dans la déclaration volontaire.

⁴ Les postes de direction approuvés par le conseil d'administration incluent la vice-présidence et les échelons supérieurs, nommés à leur poste au 31 octobre 2022. Toutes les données sont fondées sur la déclaration volontaire des employés en date du 31 octobre 2022, à l'exclusion des employés temporaires, des travailleurs occasionnels et des employés retraités.

⁵ Commentaires recueillis auprès de plusieurs sources, comme il est indiqué à la section 2, Consultations.

⁶ Commentaires recueillis auprès de plusieurs sources, comme il est indiqué à la section 2, Consultations.