



Banque HomeEquity

Rapport annuel d'avancement du Plan d'accessibilité 2024 – 2025

Général

Chez Banque HomeEquity, notre engagement envers l'accessibilité est ancré dans nos valeurs, qui nous guident à inclure tout le monde. Une équipe, une vision reconnaît nos efforts pour favoriser une communauté inclusive qui réussit davantage en travaillant ensemble. Nos efforts pour assurer l'accessibilité sont étroitement liés à, et renforcés par :

- les priorités de la Banque, y compris les efforts continus visant à soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion; la législation, telle que la Loi canadienne sur les droits de la personne, la Charte canadienne des droits et libertés, le Code canadien du travail et la Loi sur l'équité en matière d'emploi;
- la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées, et
- l'engagement de la Banque envers le code de conduite des hauts dirigeants.

Nous reconnaissons que l'accessibilité est un élément central et continu d'une organisation inclusive. Le plan que nous avons élaboré s'appuie sur notre état d'esprit et nos pratiques inclusifs.

L'inclusion et l'accessibilité sont des conséquences directes de la compréhension et de la satisfaction des besoins de ceux d'entre nous qui vivent avec un handicap. Pour cette raison, notre plan a été élaboré en consultation avec les employés qui s'identifient comme ayant un handicap, et ce rapport présente nos progrès.

Tel qu'il est indiqué dans notre Plan d'accessibilité, notre engagement envers l'inclusion et l'accessibilité comprend un processus de rétroaction afin que les employés et les membres du public puissent partager leurs idées et leurs commentaires avec nous.

Nous nous engageons à répondre rapidement et efficacement. Pour fournir des commentaires sur l'accessibilité, nous avons fourni les coordonnées ci-dessous :

Relations avec la clientèle :

Adresse postale : 200, rue Bay, bureau 3500, Tour Sud, Toronto (Ontario) M5J 2J1

Courriel : <mailto:clientrelations@heb.ca> Page Web : www.homeequitybank.ca

Sans frais, en Amérique du Nord : 1-866-331-2447

Ces coordonnées sont fournies afin que les particuliers puissent :

- Faites part de vos commentaires sur le plan d'accessibilité de la Banque HomeEquity.
- Fournir des commentaires concernant les obstacles rencontrés lors des échanges avec Banque HomeEquity
- Demander des copies des plans d'accessibilité, des rapports de progrès et des descriptions des processus de rétroaction de la Banque HomeEquity dans des formats alternatifs.



Mise à jour sur l'avancement

1. Emploi

L'accessibilité doit être assurée à chaque étape de l'emploi. Cela signifie que des mesures d'adaptation doivent être offertes aux candidats et aux employés sur demande et que l'accessibilité doit être intégrée aux politiques, aux processus et aux pratiques, y compris le recrutement, l'intégration, le perfectionnement professionnel, les congés de maladie liés à un handicap et les processus de retour au travail.

Barrière 1

Au moment du concours, nous ne connaissons pas cette population, car nous n'avions pas la capacité de permettre aux candidats de s'identifier eux-mêmes.

Progrès

- Actuellement, les personnes qui postulent auprès de Banque HomeEquity ne peuvent pas s'auto-identifier comme étant un candidat ayant un handicap au cours du processus de recrutement. Cependant, des mesures d'adaptation sont offertes sur demande à toute étape du processus de sélection.
- En 2025, Banque HomeEquity passera à Workday pour le recrutement. Cette nouvelle plateforme permettra aux candidats de s'autoidentifier dans le cadre du processus de demande. Cette information appuiera les efforts continus visant à créer un milieu de travail plus accessible et inclusif en aidant à identifier et à éliminer les obstacles potentiels dans le processus de recrutement.

1. Environnement bâti

L'environnement bâti désigne les milieux physiques où les gens vivent et travaillent. On s'attend à ce que les nouveaux bâtiments ou les espaces publics redessinés intègrent des principes de conception universelle et soient utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spécialisée.

Barrière 2

Nos bureaux actuels sont un espace nouvellement aménagé, avec plusieurs améliorations en matière d'accessibilité et de l'expérience globale des employés et des clients.

Progrès

- Depuis notre emménagement dans nos bureaux actuels en 2023, la Banque HomeEquity continue de privilégier l'accessibilité et l'ergonomie dans tous nos espaces de travail. Chaque poste de travail en hôtellerie a été conçu en tenant compte de l'accessibilité, notamment grâce à des caractéristiques telles que des écrans ajustables, des postes de travail assis-debout et l'accès à des toilettes accessibles.
- Bien que ces améliorations représentent un progrès important, l'accessibilité demeure un engagement continu. Le comité de santé et de sécurité examine régulièrement l'environnement de bureau afin d'aider à identifier et à résoudre les obstacles potentiels.

2. Technologies de l'information et des communications

Les technologies de l'information et de la communication sont divers outils et ressources technologiques utilisés pour transmettre, stocker, créer, partager ou échanger de l'information.

Barrière 3

Le faible niveau de connaissance des outils à la disposition des personnes pour demander l'activation ou la mise en marche de fonctions d'accessibilité limite la capacité des employés handicapés à les utiliser.

Progrès

- Banque HomeEquity passera à Windows 11, qui offre une gamme de fonctions d'accessibilité et de convivialité. Cette transition vise à fournir aux employés les derniers outils et améliorations, afin de leur faciliter l'activation et la mise en œuvre de ces perfectionnements.
- Windows 11 comprend plusieurs fonctions d'accessibilité intégrées, comme les sous-titres en direct, la commande vocale et un lecteur d'écran Narrateur au son naturel. De plus, des outils tels que la loupe, les filtres de couleur et les thèmes de contraste personnalisables sont disponibles pour les employés malvoyants ou ayant une sensibilité aux couleurs. Grâce à des paramètres faciles à utiliser, les employés peuvent personnaliser ces fonctions pour qu'elles correspondent au mieux à leurs besoins. Des directives claires sur la façon d'activer ces fonctions aideront les employés à les comprendre et à les utiliser efficacement.

- En 2025, Microsoft Copilot a été intégré à Microsoft Teams, notre plateforme de communication interne. Copilot comprend la prise en charge des lecteurs d'écran, les sous-titres en direct et les suggestions de texte générées par l'IA qui sont compatibles avec les lecteurs d'écran. Cela permet également aux employés d'effectuer des tâches comme la rédaction de courriels ou la création de présentations par saisie vocale, offrant une aide précieuse aux employés à mobilité réduite. Pour s'assurer que les employés connaissent ces fonctionnalités, Copilot fait partie de la suite Teams Premium, et des licences sont disponibles sur demande; des efforts seront déployés pour communiquer la façon d'accéder à ces outils.

4. Communication (autre que les technologies de l'information et des communications)

Ce domaine de priorité reconnaît que les gens donnent, reçoivent et comprennent la communication de différentes manières. Nous devons tenir compte de ces différences et fournir des communications dans divers formats accessibles aux personnes qui en ont besoin. Certains exemples de produits de communication comprennent les panneaux, l'orientation, les documents et les formulaires qui ne sont pas basés sur la technologie.

Barrière 4

Les modèles et formats de documents normalisés de la Banque pour ses fichiers, ses rapports et ses présentations ne répondent pas toujours aux besoins d'accessibilité de leurs utilisateurs.

Progrès

- Windows 11 contribuera à réduire cet obstacle en offrant des outils intégrés pour améliorer la création de documents et l'accessibilité pour les employés et les employés handicapés. Ces outils permettront de garantir que les documents sont plus inclusifs dès le départ.
- Windows 11 comprend des fonctions telles que des vérifications d'accessibilité en temps réel dans les applications Microsoft Office, comme Word et PowerPoint. Ces vérifications signalent automatiquement les problèmes d'accessibilité—comme l'absence de texte alternatif ou un contraste insuffisant—et guident les employés à apporter les corrections nécessaires. Cela garantit que les documents, les panneaux et les formulaires sont plus accessibles aux utilisateurs ayant une déficience visuelle ou d'autres besoins en matière d'accessibilité.
- Windows 11 améliore la compatibilité avec les technologies d'assistance, comme les lecteurs d'écran et les loupes, afin d'améliorer la navigation et la modification des documents. Grâce à une meilleure intégration d'outils comme Narrateur, les employés peuvent interagir plus facilement avec les documents. Des options de personnalisation comme les filtres de couleur et les thèmes de contraste soutiennent davantage les employés ayant une déficience visuelle, contribuant à créer une expérience de création de documents plus accessible et conviviale.

4. Approvisionnement de biens, de services et d'installations

La Loi sur l'accessibilité du Canada nous oblige à tenir compte des exigences d'accessibilité lors des appels d'offres et à intégrer l'accessibilité dans la fourniture de biens, de services et d'installations, le cas échéant (p. ex., technologies, matériel et commodités accessibles).

Barrière 5

Les considérations d'accessibilité ne sont pas pleinement intégrées au cadre et aux outils de gestion des acquisitions de la Banque.

Progrès

- En décembre 2024, la Banque HomeEquity a lancé une Politique d’approvisionnement afin d’encadrer l’acquisition équitable, transparente et efficace de biens et de services. L’un des objectifs fondamentaux de la Politique est de garantir que les activités d’approvisionnement soutiennent les objectifs stratégiques de la Banque, notamment la durabilité, l’innovation et la diversité, créant ainsi une base pour des pratiques d’approvisionnement inclusives.
- En intégrant ces valeurs dans la présente politique, la Banque prend des mesures pour garantir que l’accessibilité est prise en compte dans l’acquisition et la prestation de biens, de services et d’installations, le cas échéant, comme les technologies, les matériaux et les commodités accessibles.
- La Banque continuera d’évaluer la façon d’intégrer davantage les considérations d’accessibilité dans son cadre d’approvisionnement afin de favoriser la conformité continue et l’inclusion.

5. Conception et distribution de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services comprennent les programmes et l’information destinés aux personnes handicapées.

Barrière 6

La Banque ne dispose pas de pratiques exemplaires internes documentées en matière d’accessibilité. Ce plan contribuera à favoriser un dialogue plus ouvert entre les parties prenantes internes alors que nous cherchons à comprendre les besoins en matière d’accessibilité dans l’ensemble de l’organisation, tant pour les consommateurs que pour les employés.

Progrès

- Banque HomeEquity continue de renforcer son engagement envers l’accessibilité grâce à des améliorations constantes de l’expérience de vente, en particulier pour les clients qui pourraient se trouver dans une situation vulnérable en raison de problèmes de santé, financiers ou personnels. Ces efforts s’appuient sur la Politique sur les pratiques de vente, établie pour la première fois en 2023, qui est régulièrement examinée et mise à jour pour tenir compte des meilleures pratiques en matière de service à la clientèle et d’accessibilité.

- Au cours de la dernière année, la Banque a maintenu une page interne à l'intention des employés, a mis en œuvre des normes de langage clair dans toutes les communications avec les clients, a offert des formats alternatifs tels que du texte agrandi ou du braille sur demande, et a compilé une liste de personnel multilingue pour soutenir les clients ayant des obstacles linguistiques. De plus, tous les employés en contact avec la clientèle sont tenus de suivre une formation obligatoire sur les pratiques de vente, qui comprend des directives sur la façon de servir adéquatement les clients qui sont des personnes handicapées. S'appuyant sur ces bases, les équipes continuent de recevoir une formation et des ressources mises à jour pour les aider



Reconnaître les signes de vulnérabilité et offrir le soutien approprié dès le début du processus de vente. Ces mises à jour témoignent des efforts constants de la Banque pour s’assurer que chaque client est traité avec équité, clarté et considération.

- Dans le cadre de cet engagement plus large, la Banque publie également un rapport annuel sur le Code des aînés, qui en est maintenant à sa cinquième édition, et qui souligne la volonté de Banque HomeEquity de répondre aux besoins changeants des Canadiens de 55 ans et plus. Le rapport met en évidence des initiatives clés, telles que la formation actualisée du personnel axée sur l’identification et le soutien des personnes vulnérables, le renforcement des programmes de prévention de la fraude et l’amélioration du processus de procuration (mandat). Bien que le rapport porte sur les personnes âgées, les pratiques qu’il décrit – comme la conception de services accessibles et la communication inclusive – renforcent également la capacité de la Banque à soutenir les clients ayant une invalidité. Elle témoigne de l’intégration de l’accessibilité dans les activités quotidiennes et l’élaboration des politiques, et renforce une culture de bienveillance, de protection et de réactivité envers tous les clients.

Barrière 7

L’absence de mesures normalisées pour évaluer les programmes internes et externes limite l’évaluation de leur accessibilité.

Progrès

- Banque HomeEquity s’engage à améliorer l’accessibilité dans toutes ses activités. Nous avons communiqué avec des employés handicapés afin de recueillir leurs commentaires sur l’accessibilité de notre milieu de travail et de nos pratiques. Bien que les commentaires aient été limités dans le passé, nous reconnaissons l’importance de leurs points de vue et nous nous engageons à créer davantage d’occasions pour les employés de partager leurs expériences. Cela nous permettra de mieux suivre les progrès, d’évaluer l’impact de nos initiatives et de perfectionner nos mesures d’accessibilité.
- Pour améliorer davantage nos processus d’évaluation, nous recueillons activement les commentaires des clients sur des plateformes tierces. Cela garantit la transparence, la responsabilisation et l’amélioration continue de l’expérience client, ce qui pourrait aider à répondre aux besoins des clients ayant une incapacité. Une autre initiative susceptible d’améliorer l’accessibilité est la refonte de notre processus de gestion des plaintes et du Centre de ressources sur les plaintes. Bien que ces efforts ne soient pas spécifiquement axés sur les personnes handicapées, ils visent à garantir que tous les problèmes des clients sont traités de manière équitable et inclusive, ce qui pourrait

profiter à un plus large éventail de clients, y compris ceux ayant des besoins en matière d'accessibilité.



Consultations

Dans le cadre de notre processus de consultation, la Banque HomeEquity a invité les employés qui s'étaient identifiés comme ayant un handicap à une rencontre volontaire de rétroaction individuelle par le biais de Microsoft Teams. L'objectif de ces réunions était d'aider l'organisation à identifier, à éliminer et à prévenir les obstacles.

Toute personne ayant choisi de participer a été invitée à répondre à des questions afin de comprendre quels obstacles existent sur le lieu de travail et quelles améliorations peuvent être apportées pour améliorer notre accessibilité à Banque HomeEquity.

Banque HomeEquity reconnaît la nécessité d'améliorer l'accessibilité et continuera de s'appuyer sur les commentaires des personnes handicapées pour accroître son accessibilité.

Rétroaction

Toute personne peut faire part de ses commentaires sur l'accessibilité à la Banque Équité Habitation par l'entremise des différentes méthodes disponibles, soit par la poste, par téléphone ou par courriel. Banque HomeEquity n'a reçu aucune rétroaction externe concernant l'accessibilité depuis le lancement du régime. Nous restons déterminés à sensibiliser le public et à examiner tous les commentaires qui nous sont transmis.



Annexe – Définitions de la Loi sur l’accessibilité

Barrière

Tout—y compris tout élément physique, architectural, technologique ou comportemental, tout ce qui est fondé sur l’information ou la communication ou tout ce qui découle d’une politique ou d’une pratique—qui entrave la pleine et égale participation à la société des personnes ayant une déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d’apprentissage, de communication ou sensorielle ou une limitation fonctionnelle.

Handicap

Tout type de déficience, y compris une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, d’apprentissage, de communication ou sensorielle – ou une limitation fonctionnelle – de nature permanente, temporaire ou épisodique, ou apparente ou non, qui, associée à un obstacle, entrave la pleine et égale participation d’une personne à la société.

