



Plan d'accessibilité de Banque HomeEquity – Rapport annuel sur les progrès

Général

Chez Banque HomeEquity, notre engagement envers l'accessibilité découle de nos valeurs, qui nous incitent 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 travaux en cours visant à soutenir l'équité, la diversité et l'inclusion;
- 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 :

Contact : Relations avec la clientèle

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

Courriel : [mailto : clientrelations@heb.ca](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 la Banque Équité Habitation.
- 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 candidats ne peuvent pas s'identifier comme étant un candidat ayant un handicap. Actuellement, la Banque HomeEquity examine les fournisseurs afin de s'assurer de disposer de cette fonctionnalité.
- En 2023, le nombre d'embauches externes de personnes handicapées a augmenté pour atteindre 2,4%. Il s'agit d'une augmentation par rapport à l'année précédente. Il est à noter que les embauches externes doivent s'identifier comme étant une personne handicapée. Bien que nous ayons apporté des améliorations, des progrès supplémentaires sont nécessaires pour attirer des candidats qualifiés ayant une incapacité, en fonction de leur disponibilité sur le marché du travail pour nos professions.
- Les dirigeants de Banque HomeEquity ont participé à un atelier sur les préjugés inconscients animé par un consultant externe. Dans le cadre des documents de formation, les chefs d'équipe ont été formés à limiter les préjugés dans leurs pratiques d'embauche. Des données statistiques fondées sur des preuves ont également été fournies pour renforcer l'importance de l'inclusion des personnes handicapées.

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

- Bien que nous ayons apporté plusieurs améliorations à l'accessibilité dans nos nouveaux bureaux, assurer l'accessibilité demeure un effort constant. Notre espace de bureau est régulièrement examiné par le comité de santé et de sécurité pour s'assurer qu'il n'y a pas d'obstacles à l'accessibilité à l'avenir.
- Notre comité de santé et de sécurité effectue des évaluations ergonomiques à la demande d'un employé et fournit des ressources utiles pour soutenir une installation ergonomique à domicile.

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 disponibles pour que les particuliers demandent l'activation ou la mise en marche de fonctions d'accessibilité limite la capacité des employés et des visiteurs handicapés à les utiliser.

Progrès

- Banque HomeEquity continue d'exercer ses activités dans un environnement de travail hybride. Dans le cadre de notre offre technologique, les employés peuvent utiliser les fonctions de sous-titrage en temps réel lors des réunions virtuelles.
- Dans le cadre de notre « Vision et ambition en matière d'expérience client », nous avons continué d'accroître nos investissements dans des communications claires et accessibles afin de garantir à tous nos clients de se sentir à l'aise et en confiance lorsqu'ils font affaire avec nous. Cette initiative a permis d'améliorer la formation, la gestion du rendement, les normes de communication et l'accès à des outils pour simplifier les processus, renforcer l'expertise et la responsabilisation, et offrir une expérience client encore meilleure. Nos mesures comprennent :

- En 2023, nous avons amélioré le score d'accessibilité Web à 95,5%, et nous poursuivons nos efforts pour atteindre une accessibilité de 100%.
- Nous avons lancé un nouveau programme « Voix du client » (VOC) pour recueillir de manière proactive les commentaires des clients et déterminer les obstacles à leur expérience client.



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, rapports et présentations peuvent ne pas toujours répondre aux besoins d'accessibilité de leurs utilisateurs.

Progrès

- Notre nouvel espace de bureau comprend des panneaux indicateurs placés à des endroits stratégiques pour diriger les employés vers les espaces fréquemment utilisés.
- Notre nouvelle plateforme de réservation de postes de travail comprend des plans d'orientation qui guident les employés vers leur poste réservé.
- Banque HomeEquity a lancé un nouveau programme interne de formation en ligne, Open Sesame, en 2023. Parmi les 30 000 cours offerts dans divers formats, certains ont été lancés pour aider les employés à utiliser les divers outils de bureau mis à leur disposition et leurs fonctions d'accessibilité.

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

- La Banque continue d'explorer des stratégies pour intégrer les considérations d'accessibilité dans l'ensemble de son cadre d'approvisionnement à l'échelle de l'organisation.

6. 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 intervenants 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

- La Banque maintient une page interne qui fournit des conseils et des ressources pour le service à la clientèle :
 - Des principes de langage clair garantissent que toutes les communications de la Banque sont axées sur la clientèle : claires, simples et honnêtes, tout en favorisant la compréhension des produits de la Banque.
 - Des communications telles que les documents de demande, les relevés annuels ou les documents de marketing peuvent être mis à la disposition des clients en caractères agrandis ou en braille, sur demande.
 - Une liste des employés qui parlent d'autres langues pour aider à la traduction avec les clients.

Barrière 7

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

Progrès

- En raison d'un manque de commentaires, il y a des limites à l'évaluation de l'accessibilité à la Banque. Des efforts supplémentaires seront déployés pour veiller à ce que la Banque reçoive des commentaires sur l'accessibilité, ce qui permettra d'examiner les indicateurs d'accessibilité afin de suivre et d'évaluer l'évolution globale.



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.