























**La voie à suivre**

**Progrès**

<p><b>À court terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Continuer de faire évaluer les nouveaux emplacements par des personnes handicapées afin d'en améliorer l'accessibilité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nous effectuons des examens pour repérer les obstacles potentiels à l'accessibilité dans les espaces loués et détenus. Les prochains examens seront programmés en fonction de l'évolution de nos normes d'accessibilité et lorsque des propriétés uniques ne permettent pas l'application adéquate de ces normes.</li> <li>➢ Nous avons évalué les espaces auxquels les clients ont accès en 2022 et nous avons effectué certaines rénovations appropriées.</li> </ul>
<p><b>À moyen terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Continuer de faire appel à notre conseil externe en conception pour évaluer les normes et les meilleures pratiques les plus récentes du secteur par rapport à nos normes actuelles, et déterminer les prochaines étapes.</li> <li>➢ Investir dans des solutions de conception et des technologies qui améliorent l'accessibilité et éliminent les obstacles physiques.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ L'examen et la mise à jour de nos normes d'accessibilité sont en cours.</li> <li>➢ Nous évaluons actuellement avec Accessibility Simplified les normes d'accessibilité dans nos bureaux et nos espaces réservés aux services aux particuliers. Le fournisseur a soumis des normes techniques de conception accessible pour l'environnement bâti en mai 2024, qui sont actuellement à l'étude aux fins d'intégration potentielle à nos normes de conception.</li> <li>➢ Nous continuons à tirer parti de la rétroaction ponctuelle de groupes d'employés tels que Diversité à BMO pour orienter et faire évoluer notre application des normes dans notre environnement bâti et nos offres technologiques.</li> </ul>
<p><b>À long terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Conformément à nos stratégies des Affaires immobilières, continuer d'actualiser et de rénover les bureaux et succursales défraîchis afin de respecter nos normes d'accessibilité mises à jour dans la majorité de nos emplacements.</li> <li>➢ Continuer de collaborer avec les propriétaires et les autorités gouvernementales lorsque nous louons des espaces afin de trouver des occasions de remédier aux obstacles potentiels à l'accessibilité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Pour les espaces nouvellement rénovés et construits depuis 2020, la possibilité d'améliorer l'accessibilité au-delà des normes du code du bâtiment a été prise en compte. Cela comprend des aspects comme les rayons de rotation, l'accès sans obstacles à l'équipement, les bureaux à hauteur réglable, le contraste de couleur, la hauteur des meubles, les mains courantes, les salles de bien-être, etc.</li> <li>➢ Dans notre portefeuille des locaux, cela comprend les principaux emplacements occupés, comme la Place BMO, la Tour BMO à Chicago, la First Canadian Place et Station Square.</li> <li>➢ De notre portefeuille Succursales, environ 120 succursales ont été nouvellement construites ou rénovées entre 2020 et 2023.</li> </ul>

**2 Généralités**

[Message de la direction](#)

**3 Coordonnées et commentaires**

[Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

**4 Résultats du processus de consultation**

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

**5 Notre objectif**

**6 Aperçu des mesures à prendre**

[7 Emploi](#)

[9 Environnement bâti](#)

[11 Technologies de l'information et des communications](#)

[13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)

[15 Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

[17 Conception et prestation de programmes et de services](#)

**19 Glossaire**

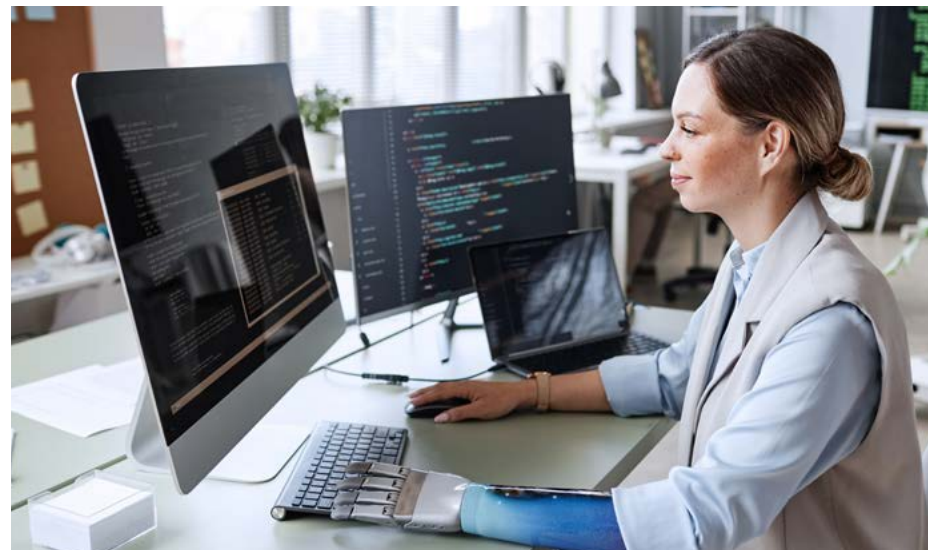


# Technologies de l'information et des communications

Nous cherchons à rendre notre contenu numérique et nos technologies accessibles aux employés et aux clients, ce qui permet un accès égal aux renseignements et aux communications importants.

Dans le cadre de notre programme d'adaptation, les employés de BMO ont accès à des technologies d'adaptation pour répondre à leurs besoins, ce qui renforce nos efforts visant à favoriser un milieu de travail équitable et exempt d'obstacles.

Nous avons adopté des normes d'accessibilité de la technologie qui régissent nos programmes, nos produits et nos applications de technologie numérique à l'échelle de BMO.



## Points à améliorer

L'adoption et la pratique des normes relatives aux technologies d'accessibilité devraient être uniformes dans l'ensemble de l'équipe Technologie et des équipes des secteurs d'activité qui gèrent les plateformes, les outils et les systèmes destinés aux employés ou aux clients. La formation et le perfectionnement devraient être améliorés de façon à ce que tous les gestionnaires et les employés connaissent le processus de demande de technologies d'adaptation ou l'endroit où ils peuvent aller chercher du soutien technologique lorsqu'ils en ont besoin.

## Occasions

- Promouvoir une adoption et une pratique uniformes des normes au sein de l'équipe Technologie et des équipes des secteurs d'activité.
- Faire connaître le processus de demande de technologies d'adaptation.

## 2 Généralités

Message de la direction

## 3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

## 4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

## 5 Notre objectif

## 6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

## 19 Glossaire



**La voie à suivre**

**Progrès**

<b>À court terme</b>		
<p>➢ Mettre à jour la formation et les ressources existantes à l'intention des gestionnaires et des employés afin de les sensibiliser au processus de demande de technologies d'adaptation et d'obtention de soutien technique, y compris sur la page intranet du Carrefour Accessibilité.</p> <p>➢ Actualiser la norme d'accessibilité de la technologie afin qu'elle soit adoptée dans l'ensemble de l'organisation et régie de façon centralisée pour toutes les applications gérées par la Technologie, les secteurs d'activité et les fournisseurs.</p>	<p>➢ Nous avons révisé notre directive liée au risque technologique afin d'y intégrer des conseils sur le respect des normes décrites dans la réglementation.</p>	
<p><b>À moyen terme</b></p>	<p>➢ Effectuer un examen complet des plateformes, des outils et des systèmes destinés aux employés afin d'évaluer les lacunes potentielles par rapport aux nouvelles normes et de les corriger au besoin.</p>	<p>➢ Nous continuons à recueillir des commentaires et à passer en revue notre norme de gestion de l'accessibilité afin d'officialiser la responsabilité centralisée et de promouvoir la facilité d'accès de la norme.</p> <p>➢ Nous examinons les applications des fournisseurs pour nous assurer qu'ils respectent les normes de l'organisation en matière de technologies d'accessibilité.</p>

**2 Généralités**

Message de la direction

**3 Coordonnées et commentaires**

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

**4 Résultats du processus de consultation**

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

**5 Notre objectif**

**6 Aperçu des mesures à prendre**

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

**19 Glossaire**



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

Nous croyons que tout le monde devrait avoir un accès égal aux renseignements importants. Nous consultons les personnes handicapées pour recueillir des commentaires sur leurs besoins particuliers, afin de nous aider à mieux communiquer avec l'ensemble de nos employés et de nos clients.



## Points à améliorer

Nos employés sourds, devenus sourds ou malentendants gagneraient à avoir accès de manière uniforme à des services d'interprètes lorsqu'ils participent à des réunions, à des événements de l'organisation et à des rencontres de discussion. Il est possible d'améliorer l'accessibilité de nos communications visuelles ou écrites, notamment en employant un langage simple. Les clients peuvent obtenir des relevés de format adapté pour la plupart des produits, et ce processus devrait, dans la mesure du possible, être étendu à l'ensemble des documents destinés aux clients. Les clients peuvent faire face à des obstacles liés à l'information lorsque les communications sont truffées de jargon financier.

## Occasions

- Fournir des interprètes en langue des signes aux employés sourds, devenus sourds ou malentendants pour qu'ils puissent participer pleinement aux réunions, aux événements de l'organisation et aux rencontres de discussion.
- Rendre les communications visuelles ou écrites destinées aux employés et aux clients plus accessibles, notamment en utilisant un langage simple.
- Accroître l'accessibilité des formats adaptés pour tous les documents à l'intention des clients.

## 2 Généralités

Message de la direction

## 3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

## 4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

## 5 Notre objectif

## 6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

## 19 Glossaire



## La voie à suivre

## Progrès

<p><b>À court terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Officialiser le processus de traitement des demandes ponctuelles de formats adaptés pour tous les documents clients fournis par BMO.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nous avons créé un processus de demande par l'intermédiaire duquel les clients peuvent demander des relevés et des brochures de format adapté. Ce processus a été mis en œuvre dans le but d'améliorer l'accessibilité en répondant aux besoins diversifiés des clients.</li> </ul>
<p><b>À moyen terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Élaborer des normes pour l'interprétation en langue des signes, le sous-titrage et la transcription en ce qui concerne tous les événements importants et rencontres de discussion de BMO. Distribuer le matériel à l'avance, dans la mesure du possible, pour que les employés puissent le lire à leur propre rythme et tirer parti des technologies d'adaptation, au besoin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nous avons mis en œuvre un processus normalisé pour les demandes de services d'interprétation en langue des signes. Ce processus facilite la présentation de ce type de demandes au sein de l'organisation.</li> </ul>
<p><b>À long terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Mettre à jour les normes de conception internes pour tenir compte de l'augmentation du contraste, de la taille de la police, etc., afin d'aider nos collègues ayant un handicap visuel.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nous faisons des progrès en permanence, cependant que nous continuons à évaluer et à créer des ressources et des guides à l'intention des employés.</li> </ul>
<p><b>En continu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Continuer de veiller à l'application des principes du langage simple dans l'information orale et écrite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➢ Nous avons élaboré des lignes directrices éditoriales qui conseillent aux communicateurs d'employer un langage simple et concis. Toutes les communications à l'échelle des canaux de l'organisation sont examinées par cette lognette.</li> <li>➢ Nous avons publié un guide sur l'accessibilité des communications, qui est hébergé sur le Carrefour Accessibilité. Nous continuons de faire connaître ce guide dans tous nos canaux de communication internes.</li> <li>➢ Nous avons lancé une série de conseils et d'astuces financiers sur Accès BMO, un canal de communication de l'organisation, qui fournit aux employés des renseignements concrets sur la façon dont les produits et services de BMO peuvent leur donner les moyens d'améliorer leurs finances. Ces histoires comptent parmi les plus regardées sur Accès BMO.</li> <li>➢ Nous continuons d'explorer les occasions de communication avec les équipes Communications afin de promouvoir les outils et les ressources mis à la disposition des employés et des clients.</li> </ul>

## 2 Généralités

Message de la direction

## 3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

## 4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

## 5 Notre objectif

## 6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

## 19 Glossaire



# 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. Les considérations relatives à l'accessibilité sont intégrées à l'ensemble des processus d'approvisionnement de BMO et nous expliquons aux fournisseurs nos attentes sur le plan de l'accessibilité de la technologie dans le cadre de notre processus d'approvisionnement.

## Points à améliorer

Il existe des possibilités d'améliorer nos processus pour déterminer encore plus tôt les exigences en matière d'accessibilité, et pour faire évaluer les produits et services des fournisseurs par les secteurs d'activité. Il pourrait être nécessaire de déployer des efforts supplémentaires pour veiller à ce que les produits, les services, les canaux et les technologies obtenus auprès de fournisseurs tiers soient entièrement accessibles, et nous continuerons à améliorer nos processus d'approvisionnement.

### Occasions

- Déterminer rapidement les besoins en matière d'accessibilité et les intégrer dans la conception des produits.
- Améliorer l'accessibilité de nos processus d'approvisionnement grâce à des efforts d'amélioration continus.



## 2 Généralités

Message de la direction

## 3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

## 4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

## 5 Notre objectif

## 6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

## 19 Glossaire



**BMO Groupe financier**

Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité  
1<sup>er</sup> juin 2024

**La voie à suivre**

**Progrès**

**À court terme**

- > Instaurer des processus et des contrôles de gouvernance améliorés dans l'ensemble du processus d'approvisionnement de BMO afin de déterminer rapidement les exigences en matière d'accessibilité et d'évaluer les produits, les services, les canaux et les technologies par rapport aux exigences en matière d'accessibilité du secteur d'activité.
- > Examiner des clauses contractuelles standard supplémentaires et envisager d'en ajouter pour nous assurer que les fournisseurs respectent les lois sur l'accessibilité en vertu desquelles BMO est réglementé et que les produits, les services, les canaux ou les technologies qu'ils fournissent à BMO sont accessibles.

- > Afin d'améliorer sans cesse notre processus d'approvisionnement et de le concilier avec les normes du secteur, nous effectuons des évaluations continues pour optimiser les contrôles et mettre en œuvre des améliorations.
- > Nous avons commencé à instaurer des mesures pour inclure dans notre processus d'approvisionnement des clauses contractuelles relatives aux exigences en matière d'accessibilité. Nous continuerons à appliquer et à renforcer ces exigences dans nos pratiques d'approvisionnement.
- > Pour favoriser l'accessibilité dans notre processus d'approvisionnement, nous avons fait connaître et publié une liste d'experts en la matière dans le Carrefour Accessibilité. Cette liste servira de ressource pour faciliter la prise de décisions en matière d'approvisionnement et de sélection des fournisseurs.

**2 Généralités**

[Message de la direction](#)

**3 Coordonnées et commentaires**

[Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

**4 Résultats du processus de consultation**

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

**5 Notre objectif**

**6 Aperçu des mesures à prendre**

7 [Emploi](#)

9 [Environnement bâti](#)

11 [Technologies de l'information et des communications](#)

13 [Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)

15 [Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

17 [Conception et prestation de programmes et de services](#)

**19 Glossaire**





# Conception et prestation de programmes et de services

Nous croyons que les clients qui vivent avec un handicap doivent pouvoir accéder à nos produits et services avec dignité et respect. Cela suppose d'assurer l'égalité d'accès dans les canaux par lesquels nos clients font affaire avec nous, ainsi que l'égalité de l'accès aux produits et services que nous offrons.

Pour atteindre cet objectif, nous avons instauré une directive axée sur le service à la clientèle accessible, et les membres des équipes en contact direct avec la clientèle suivent une formation annuelle sur l'accessibilité qui leur permet d'acquérir les compétences nécessaires pour servir au mieux les clients handicapés.

Nos clients disposent d'options accessibles dans nos différents circuits bancaires, y compris les services en succursale, les services bancaires par téléphone, les guichets automatiques, ainsi que la plateforme des Services bancaires en ligne et l'appli mobile de BMO.



## Points à améliorer

Certaines cartes de crédit haut de gamme sont actuellement imprimées à plat, ce qui fait en sorte qu'il est difficile pour les personnes ayant une perte de vision ou une déficience visuelle de les distinguer des autres cartes. Il conviendrait de mettre en place des processus plus officiels pour recueillir de la rétroaction sur l'accessibilité dans le cadre du cycle de vie des produits.

## Occasions

- Envisager diverses options pour améliorer la conception des cartes de crédit haut de gamme pour que les clients ayant une perte de vision ou une déficience visuelle puissent les identifier plus facilement.
- Élaborer d'autres processus pour recueillir les commentaires sur l'accessibilité.
- Augmenter l'offre de produits et de services afin de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées et d'améliorer l'expérience client.

## 2 Généralités

Message de la direction

## 3 Coordonnées et commentaires

Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO

Rapport sur les progrès de BMO

Demande de documents en format adapté

## 4 Résultats du processus de consultation

Consultation des employés internes

Consultation des clients externes

## 5 Notre objectif

## 6 Aperçu des mesures à prendre

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

## 19 Glossaire



**La voie à suivre**

**Progrès**

<p><b>À moyen terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intégrer la prise en compte de l'accessibilité et la rétroaction dans le cycle de développement des produits, en gardant cela à l'esprit à mesure que nous élaborons de nouveaux produits et services.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous explorons activement l'établissement d'un cadre et d'un processus de gouvernance pour intégrer l'accessibilité tout au long du cycle de vie des produits. Notre objectif est d'intégrer les exigences en matière d'accessibilité à chaque étape du développement de produits.</li> </ul>
<p><b>À long terme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'évaluer les options pour des cartes de crédit haut de gamme plus accessibles.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous effectuons actuellement un examen complet et mettons en place un plan de correction afin de repérer et de traiter les points à améliorer concernant nos cartes de crédit haut de gamme, en mettant l'accent sur la résolution rapide des problèmes et des préoccupations liés à l'accessibilité.</li> </ul>
<p><b>En continu</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer d'employer un langage simple dans la mesure du possible pour permettre aux clients de comprendre facilement les renseignements liés aux produits et aux services qu'ils choisissent.</li> <li>Repérer à l'échelle de BMO d'autres occasions de créer plus de produits, de services et de canaux exempts d'obstacles pour les clients handicapés.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nous continuons à faire de l'utilisation d'un langage simple une priorité dans la mesure du possible.</li> <li>Nous cherchons activement des occasions à l'échelle de BMO d'améliorer l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos circuits.</li> </ul>

**2 Généralités**

Message de la direction

**3 Coordonnées et commentaires**

[Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

**4 Résultats du processus de consultation**

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

**5 Notre objectif**

**6 Aperçu des mesures à prendre**

7 Emploi

9 Environnement bâti

11 Technologies de l'information et des communications

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

15 Acquisition de biens, de services et d'installations

17 Conception et prestation de programmes et de services

**19 Glossaire**

# Glossaire

**Loi canadienne sur l'accessibilité** : Loi adoptée dans le but d'éliminer les obstacles et d'assurer l'accessibilité dans les domaines de compétence fédérale au plus tard le 1<sup>er</sup> janvier 2040. Elle est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

**Obstacle** : Aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le terme « obstacle » s'entend de « 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 ».

**Handicap** : Aux termes de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, le terme « handicap » s'entend d'une « 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 ».



## BMO Groupe financier

Rapport sur les progrès liés à la loi canadienne sur l'accessibilité  
1<sup>er</sup> juin 2024

### 2 Généralités

[Message de la direction](#)

### 3 Coordonnées et commentaires

[Aperçu du processus de rétroaction sur l'accessibilité de BMO](#)

[Rapport sur les progrès de BMO](#)

[Demande de documents en format adapté](#)

### 4 Résultats du processus de consultation

[Consultation des employés internes](#)

[Consultation des clients externes](#)

### 5 Notre objectif

### 6 Aperçu des mesures à prendre

[7 Emploi](#)

[9 Environnement bâti](#)

[11 Technologies de l'information et des communications](#)

[13 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications](#)

[15 Acquisition de biens, de services et d'installations](#)

[17 Conception et prestation de programmes et de services](#)

### 19 Glossaire