



Plan d'accessibilité pour la Banque Bridgewater

2027-2030



Plan d'accessibilité pour la Banque Bridgewater

2027-2030

Généralités

Le plan d'accessibilité de la Banque Bridgewater décrit l'engagement de l'organisation à respecter les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), une législation conçue pour aider à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040. La LCA reconnaît le droit de toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap, d'accéder à des services et des occasions sans discrimination. Grâce à ce plan, la Banque Bridgewater décrit les initiatives et les mesures qu'elle prendra entre 2027 et 2030 pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité.

L'engagement de la Banque Bridgewater envers l'accessibilité est renforcé par un cadre plus large de politiques et de pratiques de gouvernance qui favorisent l'inclusion, le respect et le bien-être des employés à travers l'organisation. En plus des initiatives décrites dans le présent plan d'accessibilité et les précédents, la Banque maintient des politiques axées sur le respect en milieu de travail et la santé et sécurité, qui favorisent un environnement où toutes les personnes sont traitées avec dignité, équité et considération.

Au niveau de la gouvernance, le conseil d'administration de la Banque Bridgewater est guidé par une politique de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) qui favorise des perspectives diverses, des pratiques équitables et une prise de décision inclusive. Ensemble, ces politiques renforcent les efforts continus de la Banque pour bâtir et maintenir un milieu de travail et une expérience client accessibles, sécuritaires et inclusifs pour tous.

Résumé

La Banque Bridgewater, une filiale de l'Alberta Motor Association (AMA), s'engage à favoriser un environnement respectueux et équitable pour toutes les personnes, y compris celles en situation de handicap. La Banque Bridgewater s'attend à ce que les employés interagissent avec les clients et les collègues de manière juste et inclusive, sans faire d'hypothèses basées sur l'apparence ou le comportement. En encourageant la rétroaction ouverte et en améliorant continuellement les pratiques d'accessibilité, l'organisation vise à accroître l'inclusion tout en assurant que les employés aient accès aux accommodements, aux ressources et à la formation nécessaires pour offrir une expérience client exceptionnelle.

Déclaration d'accessibilité

La Banque Bridgewater s'engage à être accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap. Cet engagement s'étend à nos employés, nos clients et nos courtiers partenaires. La Banque Bridgewater reconnaît que chaque personne ayant un handicap est unique, et que la communauté des personnes handicapées est diversifiée. Par conséquent, les actions visant à améliorer l'accessibilité se concentreront sur la consultation directe des personnes en situation de handicap et sur l'apprentissage de leurs expériences. Notre plan d'accessibilité évoluera en fonction des leçons apprises. Nous nous attaquerons aux obstacles dès que nous en serons informés.

Coordonnées et processus de rétroaction

La Banque Bridgewater s'engage à assurer une communication efficace et accessible pour les personnes en situation de handicap. Des versions accessibles de l'information publique peuvent être fournies sur demande et dans un délai raisonnable. Lorsque des accommodements sont nécessaires, la Banque

collaborera avec la personne pour déterminer l'option de soutien ou le format de communication le plus approprié.

Les commentaires concernant le présent plan d'accessibilité, ainsi que les initiatives en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation, sont encouragés et bienvenus, y compris les commentaires soumis de manière anonyme. Les contributions des clients, des employés et du public jouent un rôle important pour aider la Banque Bridgewater à évaluer ses progrès et à renforcer ses efforts d'accessibilité. Pour soutenir ces initiatives, la Banque a désigné un responsable de l'accessibilité et offre plusieurs canaux permettant aux gens de nous transmettre leurs commentaires ou leurs préoccupations.

Pour faire avancer les objectifs d'accessibilité, la Banque Bridgewater a également créé un groupe de consultation composé d'employés en situation de handicap issus de divers horizons et expériences. Ce groupe apporte des perspectives précieuses sur la culture du milieu de travail, les environnements physiques et les pratiques d'accessibilité à travers l'organisation.

Pour en savoir plus, prenez contact avec notre responsable de l'accessibilité :

Nom : Responsable de l'accessibilité, directeur, Ressources humaines

Par la poste : 926 5 Ave SW, Suite 150, Calgary (Alberta) T2P 0N7

Par téléphone : 403 718-1733

Par courriel : JLeonard@Bridgewaterbank.ca

Domaines décrits en vertu de l'article 5 de la LCA

Environnement bâti

La Banque Bridgewater loue des bureaux à Calgary, en Alberta, uniquement pour l'usage des employés. Nos services sont fournis aux clients par téléphone et par l'entremise de notre réseau de courtiers en dépôt et en hypothèques. Nous exerçons nos activités selon un modèle de travail hybride qui combine le travail au bureau et à distance, offrant ainsi de la flexibilité aux employés.

Notre immeuble de bureaux comprend plusieurs caractéristiques d'accessibilité, telles que :

- Une rampe aux entrées avant et arrière
- Un accès sans marche
- Des ouvre-portes automatiques à l'étage principal et au sixième étage
- Des toilettes accessibles conçues pour soutenir les personnes ayant des limitations de mobilité ou physiques
- Des espaces de travail individuels et calmes pour les employés qui ont besoin de s'éloigner des distractions d'un environnement de travail à aire ouverte
- Une salle de bien-être offrant un espace privé où chacun peut se reposer, gérer ses symptômes ou réguler ses stimuli sensoriels, ce qui lui permet de se sentir à l'aise, soutenu et capable de participer pleinement à la vie professionnelle
- Des systèmes d'alerte d'urgence, tels que des sirènes et des feux stroboscopiques, sont utilisés pour avertir les employés en situation de handicap en cas d'évacuation.

La Banque Bridgewater a rénové son espace de travail physique en 2025. Au cours de ce processus, une attention particulière a été portée pour améliorer l'accessibilité :

- Les postes de travail sont équipés de bureaux assis-debout réglables en hauteur, permettant une hauteur de travail en position assise comprise entre environ 680 mm et 865 mm, avec un espace suffisant au niveau des genoux pour accueillir les utilisateurs en fauteuil roulant.
- Tous les postes de travail disposent de deux moniteurs pour réduire la fatigue cognitive et réduire au minimum la fatigue visuelle.
- Enlèvement des classeurs et des autres meubles qui obstruaient les corridors pour créer des allées plus larges et plus accessibles.
- Enlèvement des séparateurs entre les bureaux à cloisons pour permettre la lumière naturelle et une meilleure visibilité.
- Mise en place de cloisons insonorisantes entre les espaces de travail.
- Deux places de stationnement accessibles situées à l'arrière de notre bâtiment, près des rampes d'entrée.
- Les appareils communs dans la cuisine, comme les fours à micro-ondes, sont placés à hauteur de comptoir.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- Chaque année, revoir les procédures d'évacuation du bâtiment afin d'assurer l'évacuation rapide des personnes à mobilité réduite des étages de bureaux et élaborer un plan plus efficace pour une assistance coordonnée en cas d'évacuation.
- D'ici 2030, revoir et mettre à jour toute la signalisation du bâtiment afin de s'assurer qu'elle respecte les normes d'accessibilité actuelles, améliorant la clarté, l'inclusivité et la facilité d'utilisation pour tous les employés et visiteurs.
- Chaque année, revoir l'accès à l'équipement, afin de s'assurer que les actifs partagés tels que les imprimantes et les machines à café sont accessibles à tous.

Emploi

La Banque Bridgewater compte actuellement environ 140 employés et exerce ses activités selon un modèle de travail hybride. Les commentaires de notre groupe de consultation indiquent que le télétravail périodique peut augmenter la productivité en permettant aux employés de travailler dans des environnements adaptés à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

Nous nous engageons à promouvoir une culture où tous les employés sont respectés, et où la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance sont activement soutenues, comme le renforce notre code de conduite. Notre objectif est de permettre à chaque employé d'atteindre son plein potentiel, tout en approfondissant notre compréhension des handicaps et des différentes façons dont ils peuvent être vécus au travail.

Les soutiens suivants ont été mis en œuvre :

- Procédures claires, efficaces et performantes pour aborder et soutenir les plans d'accommodement individuels pour les employés et interviewer les candidats en situation de handicap.
- Lancement d'un cours d'apprentissage en ligne obligatoire d'intégration centré sur l'appartenance et les biais inconscients, qui renforce notre compréhension interne de l'inclusion.
- Toute la formation réglementaire obligatoire en ligne a été mise à jour afin d'assurer un accès équitable à tous les employés. Cela inclut des considérations sur la compatibilité des lecteurs d'écran, le sous-titrage, la navigation au clavier et la compatibilité avec les technologies d'assistance.
- Tous les employés ont accès à une variété de soutiens de santé complets pour eux-mêmes et leurs personnes à charge admissibles, comme Soins Virtuels TELUS Santé sur demande. Ce programme soutient l'accessibilité en réduisant les obstacles à l'accès en temps opportun à des services médicaux

et de santé mentale, particulièrement pour les personnes qui peuvent rencontrer des défis liés à la mobilité ou à l'accès à des soins diversifiés.

- Mise en place d'un modèle de semaine de travail de quatre jours pour lequel les employés peuvent présenter une demande. Ce modèle condense la semaine de travail classique de cinq jours en quatre, permettant ainsi trois jours de repos. Ce modèle de travail facultatif permet aux employés et aux aidants de bénéficier d'un meilleur équilibre travail-vie personnelle.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2030, élaborer et lancer un cours obligatoire sur la diversité et l'inclusion, qui inclut une section sur la sensibilisation à l'accessibilité pour les employés en contact avec la clientèle, y compris comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.
- D'ici 2027, élaborer et lancer une formation obligatoire sur la technologie numérique pour tous les employés qui développent ou maintiennent des systèmes technologiques afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension des exigences en matière de fonctionnalités d'accessibilité.
- D'ici 2027, la Banque Bridgewater offrira à tous les gestionnaires de personnes la formation sur la santé mentale L'Esprit au travail (contenu appartenant à la Commission de la santé mentale du Canada) afin de renforcer la sensibilisation, de réduire la stigmatisation et de soutenir la création d'un milieu de travail psychologiquement sécuritaire et inclusif pour tous les employés.

Expérience client

La Banque Bridgewater repose sur la conviction que chacun mérite d'être traité avec respect. Nous nous engageons à garantir aux personnes handicapées un accès équitable à nos produits et services, sans discrimination et avec le même niveau de qualité que pour tous nos clients.

Les soutiens suivants ont été mis en œuvre :

- Option d'impression en gros caractères pour tous les documents destinés aux clients, sur demande.
- Option de format braille pour tous les documents destinés aux clients, sur demande.
- Format numérique accessible avec audio pour tous les documents destinés aux clients, sur demande.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2028, intégrer les services TTR (soutien texte en temps réel) pour les clients ayant des troubles auditifs ou de la parole dans notre centre d'appels.

Technologies de l'information et des communications

La Banque Bridgewater partage de l'information avec les employés par divers canaux, notamment par courriel, vidéo et son site Web interne. Les clients entrent le plus souvent en contact avec la Banque Bridgewater par téléphone. Le site public a été conçu en tenant compte de l'accessibilité et est harmonisé avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) partout où c'est possible. Il intègre des fonctionnalités telles que la compatibilité avec les lecteurs d'écran et des options pour un texte plus grand afin de faciliter son utilisation. De plus, le contenu vidéo comprend des sous-titres afin de mieux servir les personnes ayant une déficience auditive.

Les soutiens suivants ont été mis en œuvre :

- Notre organisation utilise les applications Microsoft 365, qui prennent en charge les normes d'accessibilité, y compris WCAG 2.1.
- Sur demande, tous les employés reçoivent du matériel ou des logiciels qui tiennent compte des déficiences visuelles, auditives, motrices ou cognitives. Ces technologies, comme les lecteurs d'écran,

les claviers de rechange, les logiciels de dictée vocale et les casques, assurent une communication sans obstacle.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2028, élaborer un « guide des pratiques exemplaires » pour la conception universelle en veillant à ce que les communications numériques internes et externes respectent les principes de conception accessible.
- D'ici 2028, revoir les systèmes et les politiques internes des RH pour s'assurer qu'ils respectent la clause 4 de la norme sur les TIC, à savoir qu'ils sont utilisables par les personnes en situation de handicap. Cela inclura la confirmation auprès de notre fournisseur de SIRH, Workday, que son système respecte les normes d'accessibilité et que toutes les politiques internes respectent les normes universelles de conception.
- D'ici 2028, revoir les politiques, les lignes directrices et les procédures internes afin de s'assurer qu'elles respectent la clause 4 de la norme sur les TIC, à savoir qu'elles sont utilisables par les personnes en situation de handicap. Cela comprend, entre autres, de s'assurer que les documents disposent d'une navigation au clavier, d'un texte de remplacement pour les images, d'un contraste de couleurs suffisant et de titres appropriés, et qu'ils sont compatibles avec les lecteurs d'écran.
- D'ici 2028, revoir le site intranet interne pour s'assurer qu'il respecte la clause 9 de la norme sur les TIC, à savoir qu'il est utilisable par les personnes en situation de handicap. Cela comprend, entre autres, de s'assurer que les documents disposent d'une navigation au clavier, d'un texte de remplacement pour les images, d'un contraste de couleurs suffisant et de titres appropriés, et qu'ils sont compatibles avec les lecteurs d'écran.

Communications, autres que les TIC

La Banque Bridgewater fournit à ses clients et employés une large gamme de renseignements écrits, tels que des ententes hypothécaires, des divulgations de comptes, des renseignements sur les employés et des avis de confidentialité.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2028, revoir et mettre à jour les documents externes de marketing et de communication afin de s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité applicables, en favorisant une communication claire, inclusive et accessible pour tous les publics.

Acquisition de biens, de services et d'installations

En 2025, la Banque Bridgewater a embauché son premier gestionnaire des fournisseurs qui supervise l'approvisionnement en biens et en services. Comme il s'agit d'un nouveau poste au sein de l'organisation, une partie du temps a été consacrée, dès l'embauche, à passer en revue avec cette personne les exigences de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ainsi que l'engagement pris par Bridgewater de contribuer activement à faire du Canada un pays exempt d'obstacles d'ici 2040.

Lors de l'achat de biens ou de services, nous nous engageons à tenir compte de critères d'accessibilité tels que les suivants : le produit peut-il être utilisé par une personne en position assise ou d'une main, le produit est-il conforme aux normes ergonomiques et le produit peut-il être personnalisé pour répondre à différents besoins d'accommodement?

Un partenariat solide a été établi entre le gestionnaire des fournisseurs et le service des ressources humaines afin de veiller à ce que l'accessibilité soit une considération prioritaire dans tous les contrats.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2030, revoir la politique et les normes de gestion des risques tiers de la Banque afin de s'assurer que les attentes en matière d'accessibilité sont clairement formulées.
- D'ici 2027, élaborer et lancer une formation obligatoire pour tous les employés en approvisionnement qui achètent des systèmes technologiques afin d'accroître la sensibilisation et la compréhension des exigences en matière de fonctionnalités d'accessibilité.

Conception et prestation de programmes et de services

La Banque Bridgewater se concentre sur la fourniture de solutions hypothécaires résidentielles compétitives et de produits de dépôt, offerts directement aux clients par téléphone ainsi que par l'entremise d'un réseau de courtiers soigneusement sélectionné. Nos offres principales incluent des certificats de placement garanti (CPG), des comptes d'épargne à intérêt élevé (CEIE) et des options hypothécaires non traditionnelles.

La communication avec les employés se fait principalement par des canaux numériques tels que des sites Web internes, des courriels et du contenu vidéo. Les clients sont principalement servis par téléphone, par la poste, ainsi que par l'entremise de courtiers en hypothèques et en dépôts.

Selon ce modèle opérationnel, les objectifs énoncés dans les sections précédentes soutiennent l'alignement de la Banque avec la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). À ce jour, aucun autre obstacle à l'accessibilité n'a été relevé en lien avec nos produits ou nos services. La Banque Bridgewater veillera à mettre à jour et à améliorer les programmes et les services en fonction des commentaires et des consultations avec des personnes en situation de handicap afin de continuer à s'aligner sur les pratiques exemplaires de l'industrie et les futurs règlements d'application de la LCA.

Transport

La Banque Bridgewater n'exploite pas et ne fournit pas de services de transport.

Bien que la politique de la Banque sur les voyages d'affaires exige que les employés choisissent l'option de transport la plus rentable qui répond raisonnablement aux besoins professionnels, la Banque reconnaît que des considérations d'accessibilité peuvent nécessiter d'autres arrangements. Les employés en situation de handicap, y compris ceux ayant des besoins liés à la mobilité, sont soutenus dans le choix du mode de transport qui leur permet le mieux une participation sécuritaire, digne et équitable lors de déplacements liés au travail. Lorsque cela s'avère nécessaire à des fins d'accommodement, les employés peuvent recourir à des moyens de transport dont le coût dépasse les limites habituelles, notamment les voyages en avion, la location de véhicules adaptés ou d'autres modalités de déplacement appropriées, sous réserve de l'accord et du soutien de la direction. La Banque s'engage à veiller à ce que les besoins d'accessibilité soient priorisés et à ce que les employés ne soient pas désavantagés dans l'exercice de leurs responsabilités professionnelles en raison d'obstacles liés au transport.

Consultations

La Banque Bridgewater a invité des employés ayant une expérience directe du handicap à participer à un groupe de consultation interne sur l'accessibilité, dans le but de mieux comprendre les obstacles auxquels

ces personnes peuvent être confrontées sur leur lieu de travail et dans leurs activités quotidiennes. Le but de la consultation était de favoriser un forum ouvert, respectueux et inclusif où les employés pouvaient partager de façon confidentielle leurs commentaires et perspectives sur les efforts et priorités de la Banque en matière d'accessibilité.

Les participants ont été invités à discuter de leurs expériences de travail à la Banque Bridgewater et à indiquer des occasions d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion à travers l'organisation. Les commentaires et les recommandations recueillis lors de cette collaboration ont aidé à orienter l'élaboration du présent plan d'accessibilité et continuent de guider l'approche de la Banque pour créer un milieu de travail plus accessible et exempt d'obstacles pour les employés en situation de handicap.

De plus, en 2025, la Banque Bridgewater s'est engagée, par l'entremise de son organisation mère, AMA, dans un partenariat avec l'INCA pour comprendre comment nous pouvons approfondir nos efforts d'accessibilité. Grâce à la consultation avec l'INCA, les soutiens suivants ont été mis en œuvre :

- Le déplacement de notre déclaration d'accommodement sur notre site Web des carrières afin qu'il soit mieux placé, permettant aux candidats de demander du soutien pendant le processus d'entrevue.
- Mettre à jour la façon dont les offres d'emploi sont rédigées pour réduire les biais et les barrières. La totalité des métaphores et du langage basé sur la personnalité ont été éliminés et remplacés par un langage clair et littéral.
- Mise en œuvre de pratiques favorisant l'accessibilité lors des entrevues, telles que le fait de permettre des pauses et un temps de réflexion, d'utiliser un langage simple et d'éviter les expressions figuratives, ainsi que de veiller à ce que les entrevues se déroulent dans un environnement avec un minimum de bruit de fond.

Pour les besoins du présent plan d'accessibilité, les objectifs futurs suivants sont définis :

- D'ici 2027, collaborer avec le service de marketing de la Banque pour intégrer une question dans le sondage existant sur la satisfaction adressé aux courtiers concernant l'accessibilité de nos produits, de nos communications et de nos canaux de service à la clientèle. Les données recueillies grâce à ce sondage nous permettront de savoir si nos efforts en matière d'accessibilité répondent aux divers besoins de nos clients et d'approfondir nos canaux de communication.