



Plan d'accessibilité VersaBank 2024 – 2027

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Rétroaction, coordonnées et autres formats

La rétroaction est un élément crucial de l'engagement de VersaBank (la « Banque ») à l'égard de l'accessibilité et nous accueillons favorablement les commentaires ouverts et anonymes au sujet de notre plan et de l'accessibilité globale à la Banque. Nous mettrons à profit les conseils que nous recevrons de nos employés, de nos clients, de nos partenaires commerciaux et de toutes nos parties prenantes pour évaluer et faire évoluer en permanence notre plan d'accessibilité et prendre toutes les mesures raisonnables pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein de la Banque. Tous les commentaires seront reçus et examinés par un membre de l'équipe des ressources humaines (« RH ») axée sur l'inclusion. Par conséquent, toutes les rétroactions et demandes liées à l'accessibilité peuvent être soumises à :

VersaBank

140 Fullarton Street, Suite 2002

London, Ontario N6A 5P2

Courriel : accessibility@versabank.com

Personne-ressource : Conseiller principal, ressources humaines

Numéro sans frais : 1 866 979-1919

À l'extérieur de l'Amérique du Nord : +1 519 645-1919

ATS : 711 pour les appels ATS à voix

Nous invitons également le public et l'ensemble des intervenants à demander d'autres formats de ce plan et une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec notre conseiller principal en RH à l'aide des coordonnées ci-dessus. Sur demande, nous fournirons ou ferons en sorte que soient fournis en temps utile des formats de communication accessibles pour les documents et les supports de communication destinés aux personnes handicapées, en tenant compte des besoins particuliers de chaque personne en matière d'accessibilité. Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible approprié pour les documents. La Banque s'engage à s'assurer que toute rétroaction reçue sera reconnue dans les deux (2) jours ouvrables.

Aperçu de l'entreprise

VersaBank est une banque à charte canadienne de l'annexe I (autorisée par le gouvernement fédéral) qui se distingue des autres. Nous sommes devenus la première institution financière entièrement numérique au monde lorsque nous avons adopté notre modèle interentreprises hautement efficace en 1993, en utilisant notre technologie financière de pointe exclusive pour répondre de manière rentable aux segments mal desservis du marché bancaire canadien. Nous obtenons tous nos dépôts et accordons la plupart de nos prêts et locations par voie électronique, avec des solutions de dépôt et de prêt innovantes pour les intermédiaires financiers qui leur permettent d'exceller dans leurs activités principales. Compte tenu de cette plateforme unique de banque sans succursale, la Banque n'exploite pas de succursales ouvertes au public.

Un message de notre président et PDG

Nous sommes fiers de partager notre plan d'accessibilité 2024 – 2027 et notre engagement à faire en sorte que la Banque soit inclusive, accessible et exempte d'obstacles pour nos employés, nos clients, nos partenaires commerciaux et toutes les autres parties prenantes.

- David Taylor, président et PDG, VersaBank

Déclaration d'accessibilité

VersaBank s'engage à favoriser un environnement de travail inclusif et accessible où chacun, peu importe ses capacités, peut participer pleinement, contribuer et s'épanouir. Nous reconnaissons l'importance de l'accessibilité comme un droit humain fondamental et un aspect essentiel des valeurs organisationnelles de la Banque.

Nous nous engageons à respecter les principes décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (la « Loi ») pour éliminer activement les obstacles et créer un environnement inclusif et accessible pour tous nos employés, entrepreneurs, visiteurs et le public.

Notre engagement en faveur de l'accessibilité se reflète dans nos politiques, nos pratiques et nos initiatives dans tous les aspects de notre organisation. Nos objectifs sont les suivants :

1. Sensibilisation – Nous veillons à ce que nos employés reçoivent une formation sur les normes d'accessibilité, les droits et les meilleures pratiques pour favoriser une culture d'inclusion et de compréhension
2. Éliminer les obstacles – Nous identifions et éliminons les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à nos programmes, services et activités
3. Mise en place d'aménagements – Nous veillons à ce que des aménagements raisonnables soient mis à la disposition des employés afin de faciliter l'égalité d'accès aux opportunités et à la participation
4. Engager et consulter les parties prenantes – Nous engageons et consultons activement les personnes handicapées, les groupes de défense des droits, les experts et les autres parties prenantes afin d'obtenir des informations, des commentaires et une collaboration dans le cadre de nos efforts et de notre engagement en faveur de l'amélioration de l'accessibilité
5. Amélioration continue – Nous examinons, évaluons et améliorons régulièrement nos politiques, nos pratiques et nos initiatives en matière d'accessibilité pour nous adapter à l'évolution des besoins, des technologies et des meilleures pratiques

Grâce à notre engagement collectif et à nos actions, nous travaillons avec diligence pour contribuer à la création d'une société sans obstacle où la diversité est célébrée et où tout le monde a un accès égal aux occasions de participer, de contribuer et de réussir.

Échéancier de mise en œuvre des priorités

Nous avons établi les échéanciers suivants pour les diverses priorités incluses dans ce plan :

- À court terme : Moins de 12 mois
- À moyen terme : Un (1) à trois (3) ans
- À long terme : Trois (3) ans ou plus

Définitions de la Loi

Les définitions suivantes s'appliquent dans ce plan :

« **Obstacle** » ou « **Obstacle à l'accessibilité** » désigne 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.

« **Invalidité** » désigne toute 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.

CONSULTATIONS

Afin d'assurer l'élaboration d'un plan d'accessibilité complet et pertinent, nous avons mis sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité avec des employés de divers services et de chacun des bureaux de la Banque. Ce groupe a mené un sondage sur l'accessibilité des employés pour recueillir des commentaires sur les obstacles et les lacunes actuels en matière d'accessibilité au sein de notre organisation, tout en sensibilisant les employés aux défis et aux normes d'accessibilité.

Le groupe de travail s'est engagé dans des consultations externes avec les intervenants, sollicitant l'apport d'organismes communautaires locaux comme la Fondation INCA, March of Dimes et Goodwill Industries. Ces organisations apportent un soutien direct aux personnes handicapées et donnent des conseils aux employeurs sur les questions liées à l'emploi, à l'embauche, aux pratiques, aux formats adaptés, à la communication et aux ressources disponibles.

Tout au long de la création de ce plan, nous avons activement sollicité les commentaires de nos employés et des parties prenantes externes, et une fois le travail terminé, nous avons demandé un examen final avant la publication finale. Les commentaires reçus de l'ensemble des parties concernées, y compris nos employés, les intervenants externes et le groupe de travail sur l'accessibilité, ont été examinés en profondeur et intégrés à la version finale de notre plan.

ABORDER LES DOMAINES PRIORITAIRES DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ

Emploi

La Banque reconnaît l'importance d'intégrer les principes d'inclusion et d'accessibilité tout au long du cycle de vie des employés. Notre priorité est de favoriser un environnement où tous les employés, visiteurs et parties prenantes se sentent valorisés et peuvent participer pleinement et contribuer à leurs activités quotidiennes.

La Banque s'engage à fournir des aménagements aux employés handicapés tout au long de leur parcours professionnel. Conformément à cet engagement, nous veillerons à ce que l'accessibilité soit ancrée dans nos politiques, processus et pratiques à travers divers aspects, y compris, mais sans s'y limiter, le recrutement, l'intégration des employés, le perfectionnement professionnel, les voyages d'affaires, les congés autorisés et les procédures de retour au travail. Grâce à ces actions, nous visons à favoriser un milieu de travail inclusif et accessible pour tous.

Les priorités et les actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le contexte de l'emploi à la Banque.

Priorités

Passer en revue notre processus d'embauche pour identifier les obstacles et élargir le bassin de candidats

Actions :

- Comparer les pratiques actuelles de sélection et d'intégration du recrutement aux meilleures pratiques d'accessibilité (à court terme)
- Documenter et veiller à ce que les lignes directrices et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité soient incluses dans les pratiques de recrutement (à court terme)
- Élaborer un programme de formation axé sur l'accessibilité à l'intention des responsables des ressources humaines et de l'embauche afin de les sensibiliser et de leur permettre d'utiliser les meilleures pratiques au cours du processus de recrutement et d'intégration (à moyen terme)
- Identifier et documenter les divers outils d'accommodement disponibles et confirmer leur compatibilité avec l'écosystème de la Banque (à moyen terme)

Améliorer les connaissances et la sensibilisation à l'accessibilité dans l'ensemble de la Banque pour éliminer les obstacles

Actions :

- Consulter les organismes pour les personnes handicapées afin d'élaborer et de lancer un programme de formation sur la sensibilisation à l'accessibilité pour les employés (à moyen terme)
- Mettre en œuvre une formation annuelle et continue afin de garantir que les employés soient au courant des mandats d'accessibilité actuels et en cours d'évolution (à moyen terme)

Veiller à ce que nos politiques et procédures sur le lieu de travail permettent d'identifier les obstacles et de favoriser l'accessibilité pour tous les employés

Actions :

- S'assurer que notre politique et nos pratiques d'accessibilité reflètent les meilleures pratiques, le langage inclusif et la rétroaction des employés (à court terme)
- Mettre en œuvre des canaux pour la rétroaction continue des employés (à moyen terme)

Environnement bâti

La Banque s'engage à fournir un accès sans obstacle à nos installations pour les employés et les visiteurs handicapés en adaptant les espaces au besoin pour assurer un environnement accueillant et inclusif pour tous.

À l'avenir, la Banque respectera également les exigences d'accessibilité en constante évolution lors de la refonte des espaces existants ou du développement de nouvelles installations.

Les priorités et les actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le contexte de l'environnement bâti à la Banque.

Priorités

Aligner les normes d'accessibilité dans l'ensemble des bureaux de la Banque afin d'assurer la continuité de l'expérience pour tous ceux qui accèdent à nos bâtiments

Actions :

- Procéder à une vérification de l'environnement bâti à chaque emplacement pour identifier et prioriser les lacunes en matière d'accessibilité (à moyen terme)
- Mettre en œuvre un cadre national établissant un ensemble de critères de conception qui normalise l'accès universel à l'ensemble des emplacements (à moyen terme)
- Surveiller de près l'évolution des pratiques exemplaires partagées par les organisations axées sur l'accessibilité (en cours)

Veiller à ce que nos immeubles d'entreprise existants soient accessibles et adaptés aux personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur

Actions :

- Travailler avec les gestionnaires immobiliers, le cas échéant, pour mettre en œuvre des améliorations dans l'infrastructure existante (à moyen terme)
- Élaborer un plan pour combler les lacunes en matière d'accessibilité et mettre à niveau les installations (moyen à long terme)

Les bâtiments nouvellement développés et redessinés intègrent des conceptions universelles afin de garantir qu'ils soient utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spécialisée

Actions :

- Construire pour l'avenir – consulter des experts tiers pour fournir des conseils sur les meilleures pratiques au-delà des exigences actuelles du code du bâtiment (en cours)

Technologies de l'information et de la communication

La Banque s'engage à fournir des technologies de l'information et des communications (TIC) inclusives et accessibles à ses employés et à ses intervenants. Nous utilisons un certain nombre d'outils et de ressources sous forme de matériel, de logiciels et de solutions infonuagiques pour faciliter le stockage, la création et/ou le partage de renseignements. Ces technologies comprennent, sans s'y limiter :

- notre site Web
- les applications Web comme Outlook
- les documents (PDF, fichiers MS Word et Excel, PowerPoint et autres documents de présentation)
- les téléphones mobiles et ordinateurs portables des employés
- la plateforme de réunion et de communication virtuelle Microsoft Teams

Notre site web et nos plateformes numériques sont conformes aux normes d'accessibilité WCAG 2.0, et nous suivons en permanence l'évolution des meilleures pratiques et des normes afin de rendre notre contenu accessible à un plus grand nombre de personnes handicapées.

Notre priorité est de garantir que tous les employés et parties prenantes puissent utiliser les TIC pour s'engager efficacement et de manière productive dans leur travail tout en bénéficiant d'un accès total pour participer à des formations, des conférences, des assemblées générales et d'autres activités liées à la Banque.

Les priorités et les actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le contexte des TIC à la Banque.

Priorités

Fournir des solutions informatiques accessibles aux personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise

Actions :

- Examiner l'accessibilité des sites web existants, des applications et des plateformes utilisées dans l'ensemble de la Banque et mettre en place un protocole pour des audits réguliers (à court terme)
- Garantir que l'ensemble des plateformes numériques que nous développons soient conformes aux normes et accessibles à tous (en cours)
- Créer une liste des exigences d'accessibilité standard pour la recherche de solutions informatiques (en cours)

S'assurer que tous les employés peuvent accéder aux communications et aux renseignements sur les outils et les plateformes de la Banque et interagir avec eux

Actions :

- Informer les employés des outils et des fonctions d'accessibilité que nous avons déjà (à court terme)

Veiller à ce que tous les employés ayant besoin d'aménagements technologiques accessibles disposent des ressources nécessaires

Actions :

- Se préparer aux exigences en matière de dispositifs assistés en identifiant les technologies internes existantes, ainsi que celles que nous devrions acquérir et mettre en œuvre (à moyen terme)
- Élaborer une procédure pour soutenir la mise en œuvre et l'utilisation des technologies d'assistance (à moyen terme)

Communications, autres que les TIC

La Banque communique avec les employés, les clients et les parties prenantes externes par le biais d'une grande variété de canaux, y compris le courriel, le téléphone, les plateformes de clavardage, les réunions en personne et virtuelles, les publications Web etc. Reconnaisant que les gens donnent et reçoivent de l'information de différentes façons, nous visons à communiquer avec l'ensemble des parties prenantes d'une manière et dans un format qui leur sont accessibles.

Les priorités et actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le contexte de la communication, autre que les TIC, à la Banque.

Priorités

Garantir que toutes les communications externes et internes soient accessibles

Actions :

- Passer en revue les renseignements actuellement disponibles pour évaluer l'accessibilité (à court terme)
- Se tenir au courant des nouveaux outils de communication qui aident à fournir des renseignements accessibles aux employés et aux intervenants externes (en cours)

Garantir que les employés reçoivent l'information et y aient accès d'une manière qui facilite leur travail

Actions :

- Élaborer des pratiques exemplaires pour soutenir la création de communications accessibles et inclusives (à court terme)
- Créer un répertoire sans obstacle des meilleures pratiques, des guides et des modèles accessibles (à moyen terme)
- Élaborer et mettre en œuvre un programme de formation des employés, en mettant l'accent sur la sensibilisation aux meilleures pratiques et aux outils et modèles disponibles (à moyen terme)

Acquisition de biens, de services et d'installations

La Loi canadienne sur l'accessibilité exige que la Banque prenne en compte l'accessibilité pour la fourniture de biens, de services et d'installations, le cas échéant, afin que nos achats soient utilisables par le plus grand nombre d'utilisateurs. Cela signifie inclure des critères d'accessibilité ainsi que d'autres mesures d'approvisionnement clés, comme la qualité et le coût des biens ou des services, lors de l'achat de biens et de services.

Les priorités et actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le cadre de l'acquisition de biens, de services et d'installations à la Banque.

Priorités

Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans le processus d'approvisionnement interne de la Banque

Actions :

- Porter attention aux directives générales d'approvisionnement dans le cadre de la politique d'accessibilité, le cas échéant (à court terme)
- Se tenir au courant des meilleures pratiques en matière d'approvisionnement grâce à la sensibilisation et à la collaboration avec les associations liées à l'approvisionnement et les experts en accessibilité (en cours)

Sensibiliser aux critères d'accessibilité lors de la détermination des fournisseurs de biens, de services et d'installations

Actions :

- Fournir aux employés une formation sur les pratiques d'approvisionnement accessibles (à moyen terme)

Conception et présentation de programmes et de services

La Banque veut que ses produits et services soient accessibles à tous, c'est pourquoi nous avons fait des efforts pour nous assurer que les intervenants internes et externes soient pris en compte dans leur conception et leur mise en œuvre, qu'il s'agisse de mettre l'accent sur l'expérience client et la satisfaction ou de permettre à nos équipes de livrer avec l'accessibilité à l'esprit.

Les priorités et actions suivantes ont été identifiées comme essentielles pour surmonter les obstacles à l'accessibilité dans le cadre de la conception et de la présentation des programmes et services de la Banque.

Priorités

Renforcer notre connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour adapter nos programmes et services

Actions :

- Créer un processus permettant de documenter, d'évaluer et d'agir sur les commentaires que nous recevons de la part de nos clients et d'autres parties prenantes externes handicapées (à court terme)

Veiller à ce que les programmes et les services de la Banque soient exempts d'obstacles et offrent une expérience harmonisée à tous les utilisateurs

Actions :

- Fournir aux parties prenantes externes de multiples moyens de soumettre leurs commentaires et de demander des aménagements (à court terme)
- Veiller à ce que les intervenants externes puissent accéder aux renseignements accessibles au public sur notre site Web (à court terme)
- Élaborer des programmes de formation pour les équipes en contact avec les clients afin d'améliorer les interactions avec les personnes handicapées (à moyen terme)
- Examiner et mettre à jour les programmes et services actuels en fonction des commentaires des personnes handicapées (en cours)

Transport

Comme la Banque ne fournit pas de services de transport tels que définis en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, ces normes ne relèvent pas de la portée du présent plan. Toutefois, afin de favoriser l'accessibilité, la Banque propose des aménagements à ses employés et aux parties prenantes externes qui se déplacent dans le cadre de ses activités et de ses formations. Nous nous engageons également à examiner régulièrement nos politiques et nos communications liées aux déplacements et au transport pour nous assurer qu'elles sont exemptes de toute barrière.

MISES À JOUR DU PLAN

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité et au Règlement canadien sur l'accessibilité, la Banque mettra à jour et publiera notre Plan d'accessibilité tous les trois ans. Au cours des années intermédiaires, nous préparerons et publierons des rapports d'étape qui soulignent les mesures que nous avons prises pour mettre en œuvre notre plan. Nos rapports d'étape comprendront également des renseignements sur toute rétroaction que nous recevons et sur la façon dont nous l'avons prise en compte. Le prochain rapport d'étape de la Banque sera publié le 1er juin 2025.