



# Plan d'accessibilité de la Banque CIBC en vertu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) (le « plan »)

## Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

La Banque CIBC s'est engagée à répondre rapidement aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées, conformément aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances. Le présent plan vise à décrire la stratégie de la Banque CIBC pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Il comprend notamment les engagements de la Banque CIBC ou de ses filiales en vertu des lois applicables, y compris la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Ce plan est accessible au public sur notre page [Accessibilité à la Banque CIBC](#) sur le site [cibc.com/français](http://cibc.com/français). Vous pouvez également l'obtenir dans un autre format accessible sur demande en communiquant avec nous de l'une ou l'autre des façons décrites sur la page [Nous contacter](#) de la Banque CIBC.

## Service à la clientèle

La Banque CIBC s'engage à offrir un service clientèle accessible aux personnes handicapées.

La Banque CIBC a mis à jour sa [politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle](#) en 2021 et l'a publiée sur sa page [Accessibilité à la Banque CIBC](#).

La Banque CIBC offre une formation sur le service à la clientèle accessible aux employés conformément à sa [politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle](#). La formation sur le service à la clientèle a été mise à jour en 2022. La Banque CIBC révisera sa formation sur le service à la clientèle tous les deux ans, sauf s'il est nécessaire de le faire plus tôt pour respecter des changements réglementaires. La prochaine révision de la formation sur le service à la clientèle est prévue en 2024.

## Renseignements et communication

La Banque CIBC s'engage à rendre ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées.

## Rétroaction

Les processus de rétroaction de la Banque CIBC sont accessibles aux personnes handicapées. Nous offrirons, sur demande, ou prendrons les dispositions nécessaires pour offrir en temps opportun des formats et des supports de communication accessibles afin de soumettre des commentaires. Les commentaires peuvent être formulés de l'une des façons suivantes : par courriel, par courrier, par clavardage en direct, par téléphone ([1 800 465-2422](tel:18004652422) ou [1 800 465-7401](tel:18004657401) [appareil de télécommunications pour malentendants]), par le service de relais vidéo canadien et en personne. Ces processus sont décrits plus en détail sur la page [Nous contacter](#) du site Web de la Banque CIBC.

## Formats et supports de communication accessibles

La Banque CIBC offrira, sur demande, ou prendra les dispositions nécessaires pour offrir en temps opportun des formats de communication accessibles pour les documents et les supports de communication à l'intention des personnes handicapées en tenant compte des besoins particuliers en matière d'accessibilité de chaque personne. Nous collaborerons avec la personne handicapée afin de déterminer le mode de communication approprié ou le format de communication accessible qui convient pour les documents, selon ses besoins.

La Banque CIBC offre un certain nombre de formats et de supports de communication accessibles, notamment les suivants :

- Services bancaires téléphoniques accessibles en tout temps
- ATME (appareils de télécommunications pour malentendants)
- Service de relais vidéo canadien, relevés en braille de niveau 1 et 2 ou relevés en gros caractères pour les comptes de dépôt CIBC et les comptes CIBC Visa (sur demande)
- Compatibilité du site Web grâce à des lecteurs d'écran de soutien comme JAWS, NVDA pour et Voiceover

D'autres renseignements sur les options de services bancaires accessibles sont publiés sur la page [Accessibilité à la Banque CIBC](#).

## Sites Web et contenu Web accessibles

La Banque CIBC a créé une norme technologique de conception inclusive en 2018, qui précise que notre objectif est d'atteindre ou de dépasser les normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau AA pour les applications nouvelles ou considérablement mises à jour fournies sur le Web ou accessibles sur des appareils mobiles dans la mesure du possible. La norme a été mise à jour en 2022 pour tenir compte de notre objectif d'atteindre ou de dépasser les normes WCAG 2.1 de niveau AA. Elle sera révisée tous les deux ans.

En 2020, notre équipe Accessibilité numérique a publié une trousse de conception inclusive pour donner une orientation de conception d'expérience inclusives pour nos clients.

D'autres renseignements sur les caractéristiques d'accessibilité des services en ligne de la Banque CIBC sont accessibles au public dans la section Services en direct de la page [Accessibilité à la Banque CIBC](#).

## Normes d'emploi

### Recrutement

La Banque CIBC s'engage à mettre des solutions d'adaptation raisonnables à la disposition des personnes handicapées durant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection et, en consultation avec les candidats, à leur fournir des solutions d'adaptation raisonnables sur demande. La Banque CIBC :

- informe les candidats à un poste de la disponibilité des mesures d'adaptation pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection;
- consulte les candidats pour veiller à ce que des mesures d'adaptation raisonnables soient prises, en tenant compte des besoins d'accessibilité individuels;
- informe les candidats retenus de ses politiques de soutien aux employés handicapés (y compris les politiques d'adaptation aux employés handicapés).

La Banque CIBC continuera de veiller à ce que des mesures d'adaptation raisonnables soient mises à la disposition des personnes handicapées pendant les processus de recrutement, d'évaluation et de sélection de façon continue.

## Emploi

La Banque CIBC s'engage à mettre des solutions d'adaptation raisonnables à la disposition des employés handicapés pendant toute la relation d'emploi. La Banque CIBC :

- informe les employés de ses politiques de soutien aux employés handicapés (y compris les politiques d'adaptation aux employés handicapés) dès que possible après leur entrée en fonction;
- informe les employés de toute modification apportée aux politiques actuelles de soutien aux employés handicapés (y compris les politiques d'adaptation aux employés handicapés);
- fournit des formats accessibles ou du soutien aux communications aux employés, sur demande;
- consulte les employés pour déterminer si un format accessible ou un soutien à la communication convient;
- fournit des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail aux employés (ou à toute personne désignée pour aider un employé), au besoin, et examine ces renseignements au besoin;
- élabore et documente des plans d'adaptation individuels pour les employés handicapés;
- élabore des processus de retour au travail pour les employés qui sont absents du travail en raison d'une invalidité et qui ont besoin de mesures d'adaptation raisonnables pour retourner au travail; et
- tient compte des besoins d'accessibilité des employés handicapés et de tout plan d'adaptation individuel tout au long des processus de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnel, et de réaffectation.

La Banque CIBC continuera d'examiner ses processus de retour au travail et d'adaptation pour veiller à l'élaboration et à la documentation de plans d'adaptation individuels pour les employés de façon continue.

## Formation

La Banque CIBC s'engage à ce que soit donnée aux employés et à d'autres personnes, conformément aux lois applicables, une formation sur l'accessibilité à l'emploi et les droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées. Plus précisément, la Banque CIBC donne actuellement à tous les employés et aux autres personnes concernées une formation sur le respect au travail, abordant entre autres les mesures prises pour prévenir le harcèlement et la discrimination. La formation est obligatoire et donnée dans les 30 jours suivant la date d'embauche. Elle fait partie du Programme de formation d'entreprise obligatoire et évaluation CIBC annuel.

La formation est revue annuellement et mise à jour au besoin.

## Guichets automatiques bancaires (GAB)

La Banque CIBC s'engage à intégrer les caractéristiques d'accessibilité et à tenir compte de l'accessibilité pour les personnes handicapées lors de la conception ou de l'acquisition de GAB. Les GAB de la Banque CIBC comprennent plusieurs caractéristiques d'accessibilité qui préviennent et éliminent les obstacles à l'accessibilité, notamment les suivantes :

- l'accessibilité en fauteuil roulant;
- des instructions vocales privées sur la façon d'exécuter une opération au guichet automatique à l'aide d'un casque d'écoute muni d'une prise standard;
- la possibilité pour les clients d'obscurcir l'écran pour assurer la confidentialité des renseignements lorsqu'ils utilisent les instructions vocales privées;
- des écrans affichant des couleurs très contrastées et de gros caractères.

## Conception des aires réservées au public

Dans la foulée de l'ouverture de notre nouveau siège social mondial à Toronto en 2021, l'édifice CIBC Square, une stratégie de conception inclusive a été établie, et s'applique à tous les éléments sur le campus, notamment l'espace des employés, le centre de conférences et d'activités et le centre bancaire de l'événement et le centre bancaire de prestige. Cette stratégie de conception dépasse les normes du code du bâtiment et les normes de l'industrie en matière de bien-être, d'accessibilité et d'inclusion en intégrant des principes de conception d'environnement de construction qui représentent tout l'éventail de la diversité humaine. La stratégie de conception inclusive est adaptée de façon à pouvoir en tirer parti pour de futurs projets immobiliers.

La Banque CIBC s'engage à faire chaque année des investissements importants, et continue de le faire, pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein de ses centres bancaires, notamment des améliorations aux portes automatiques, aux rampes d'accès et aux ascenseurs, aux toilettes et aux parcs de stationnement. Bien que les espaces publics n'appartiennent pas à la Banque CIBC, nous continuons de travailler avec des organismes de réglementation provinciaux et municipaux pour rendre les aires publiques transitoires le plus accessibles possible.

Tous les nouveaux centres bancaires sont construits en tenant compte des besoins des clients en matière d'accessibilité. La Banque CIBC respecte, au minimum, les normes de l'industrie pour tous les nouveaux centres bancaires, y compris les normes d'aménagement pour accès facile et les Règles de conception pour l'accessibilité des guichets automatiques bancaires qui ont été établies par CSA International. Nous continuons de nous engager à veiller à ce que nos nouveaux centres bancaires soient construits de façon à être accessibles, et nous allons tirer parti de la stratégie de conception inclusive pour des projets futurs.

Afin de réduire au minimum les répercussions sur les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité en cas d'interruptions de service, la Banque CIBC fait appel à un tiers fournisseur de services pour prévenir les interruptions de service, et à fournir des avis de cette nature, dans le cadre de nos procédures de gestion des installations.

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur ce plan, vous pouvez communiquer avec la Banque CIBC à l'aide de l'une des méthodes énoncées sur notre page [Nous contacter](#), notamment par courriel, par courrier, par clavardage en direct, par téléphone ([1 800 465-2422](tel:18004652422) ou [1 800 465-7401 \[ATME\]](tel:18004657401)), le service de relais vidéo et en personne.

## Mise à jour et révision

Ce plan a été élaboré en septembre 2016 et sera revu au moins tous les cinq ans. La prochaine révision est prévue pour 2026, sauf s'il est nécessaire de la faire avant cette date en vertu des lois applicables.