



Plan d'accessibilité pluriannuel de la CIBC (le « plan »)

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité

La Banque CIBC s'engage 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 CIBC pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité. Il comprend notamment les engagements de la 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 la page [Accessibilité à la Banque CIBC](#) de notre site www.cibc.com/francais. Vous pouvez également l'obtenir dans un autre format accessible sur demande en communiquant avec nous à l'aide de l'une des méthodes énoncées à la page [Communiquez avec nous](#) de la CIBC.

Service à la clientèle

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

Elle a mis à jour sa [politique Engagement et plan à l'égard de l'accessibilité du service à la clientèle](#) en septembre 2016 et a publié cette politique sur sa page [Accessibilité à la Banque CIBC](#).

La CIBC offre aux employés une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle, 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 juillet 2016.

La Banque CIBC examinera 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 juillet 2018.

Renseignements et communications

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

Rétroaction

Les processus de rétroaction de la 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 ou 1 800 465-7401 [appareil de télécommunications pour malentendants]), par le Service de relais Bell et en personne. Ces processus sont décrits plus en détail sur la page [Communiquez avec nous](#) de la 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 la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible qui convient pour les documents en fonction de ses besoins.

La Banque CIBC offre un certain nombre de formats de communication et de supports de communication accessibles tels que ceux-ci :

- Services bancaires téléphoniques accessibles en tout temps
- ATME (appareils de télécommunications pour malentendants)
- Service de relais Bell
- Relevés en gros caractères ou en braille de niveaux 1 et 2 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

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

Sites Web et contenu Web accessibles

En 2015, la Banque CIBC a élaboré un document intitulé « Meilleures pratiques en matière d'accessibilité pour les sites Web de la CIBC », qui prévoit que les sites Web de la CIBC seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 niveau A, et que d'ici le 1er janvier 2021, les sites Web de la CIBC se conformeront aux WCAG 2.0 niveau AA, au besoin.

En 2014 et 2015, la Banque CIBC a :

- réalisé une évaluation interne en ce qui a trait à ses capacités en matière de solutions accessibles;
- utilisé les pairs du secteur d'activité comme référence pour déterminer les possibilités de technologies accessibles;
- mis sur pied une équipe d'échange des connaissances sur l'accessibilité virtuelle pour aider à faire progresser les possibilités opérationnelles en matière d'accessibilité au sein de la CIBC.

Les prochaines étapes pour la Banque CIBC seront les suivantes :

- se procurer et mettre en œuvre des tests d'évaluation de l'accessibilité des interfaces utilisateurs des applications ainsi que du contenu Web (en cours);
- veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de la conception et de la mise à l'essai des applications (en cours);



- élaborer et mettre en œuvre une nouvelle norme technologique concernant l'accessibilité des applications (date cible : novembre 2016).

Des renseignements supplémentaires sur les caractéristiques d'accessibilité des services en direct de la CIBC sont publiés dans la section Services en direct de la page [Accessibilité à la Banque CIBC](#).

Emploi

La Banque CIBC a élaboré l'[Énoncé d'accessibilité et plan pour l'emploi \(Canada\)](#) (le « plan pour l'emploi ») qui définit l'engagement de la CIBC et sa stratégie pour éliminer les obstacles à l'accessibilité à l'emploi et favoriser la pleine intégration des personnes handicapées au sein de la Banque CIBC. Le plan pour l'emploi est disponible sur la page [Accessibilité à la Banque CIBC](#). Il est revu sur une base régulière.

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.

Veuillez consulter la section Recrutement de l'[Énoncé d'accessibilité et plan pour l'emploi \(Canada\)](#) pour obtenir de plus amples renseignements.

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.

Veuillez consulter la section Emploi de l'[Énoncé d'accessibilité et plan pour l'emploi \(Canada\)](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur les solutions d'adaptation mises à la disposition des employés handicapés, y compris des renseignements personnalisés sur les interventions en cas d'urgence sur le lieu de travail.

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 CIBC comprennent plusieurs caractéristiques d'accessibilité qui préviennent et éliminent les obstacles à l'accessibilité, telles que 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

Depuis 2006, la Banque CIBC a effectué chaque année des investissements importants 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. Des améliorations continueront à être apportées aux centres bancaires existants pour prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité si la Banque CIBC le juge approprié.

Tous les nouveaux centres bancaires sont construits en tenant compte des besoins des clients en matière d'accessibilité. La Banque CIBC respecte 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.

À l'avenir, la Banque CIBC s'engage à s'assurer que les nouveaux centres bancaires continuent d'être construits de façon à être accessibles.

La Banque CIBC fait appel à un tiers fournisseur de services pour gérer ses installations et a établi des procédures afin de traiter les problèmes liés au service ainsi que les communications relatives à la prévention et à la notification des interruptions de service qui ont une incidence sur les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité.

Renseignements supplémentaires

Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur ce plan, vous pouvez communiquer avec la CIBC à l'aide de l'une des méthodes énoncées sur notre page [Communiquez avec nous](#), notamment par courriel, par courrier, par clavardage en direct, par téléphone (1 800 465-2422 ou 1 800 465-7401 [ATME]), par le Service de relais Bell 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 en septembre 2018, sauf s'il est nécessaire de le faire avant cette date en vertu des lois applicables.