

Plan d'accessibilité RBC:
rapport d'étape 2024



Renseignements d'ordre général

Le 1^{er} juin 2023, la Banque Royale du Canada et certaines de ses filiales¹ (RBC, nous, notre ou nos) ont publié le Plan d'accessibilité RBC (le plan) qui décrit notre engagement à repérer, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées². Le plan respecte les exigences de la Loi canadienne sur l'accessibilité (la LCA) et nous aide à favoriser l'inclusion et à renforcer notre culture d'accessibilité.

Notre approche en matière d'accessibilité vise notamment à en apprendre plus sur les besoins changeants de nos employés³, de nos clients et de nos collectivités, et elle se fonde sur la rétroaction et la consultation des personnes handicapées. Nous continuons également à établir des processus pour faire progresser les mesures prévues.

Le plan décrit les mesures que nous avons l'intention de prendre entre 2023 et 2026 à l'égard des six domaines prioritaires définis dans la LCA qui s'appliquent à nos activités de services financiers⁴.

¹ La *Loi canadienne sur l'accessibilité* s'applique aux opérations canadiennes des entités sous réglementation fédérale de RBC. Les entités sous réglementation provinciale peuvent être soumises à des exigences additionnelles en matière d'accessibilité. Quoi qu'il en soit, RBC s'efforcera d'appliquer les normes d'accessibilité les plus avancées. Le 28 mars 2024, RBC a conclu l'acquisition de la Banque HSBC Canada (HSBC Canada). Toutes les incidences que cette acquisition peut avoir sur le Plan d'accessibilité RBC ont été prises en compte dans le présent rapport. L'acquisition de HSBC Canada par RBC n'a pas eu de conséquence significative sur le plan, si ce n'est dans le domaine prioritaire de l'environnement bâti. En effet, RBC a acquis un certain nombre de succursales HSBC Canada, dont cinquante demeurent ouvertes depuis le 31 octobre 2024. (Consultez la page 18 de la [Déclaration de responsabilité publique 2024](#).)

² Selon la LCA, toute déficience – physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle –, tout trouble d'apprentissage ou de la communication, ou toute limitation fonctionnelle de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non, dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. Consultez le plan pour en savoir plus.

³ Aux fins du présent rapport, le terme « employés » désigne les personnes qui occupent un emploi à temps plein ou à temps partiel, ainsi que les contractuels.

⁴ Le transport ne faisant pas partie des services offerts par RBC, il n'est pas inclus dans le plan.



Renseignements d'ordre général

Le présent rapport d'étape de 2024 du plan d'accessibilité RBC (le rapport) fait état des activités entreprises dans le cadre de ce dernier entre le 1er janvier et le 31 décembre 2024, sauf indication contraire.

Dans le présent rapport, nous précisons les progrès réalisés à l'égard de la mise en œuvre du plan. Le présent rapport s'appuie sur les progrès détaillés dans le [rapport d'étape 2023](#). Bien que nous ayons progressé à l'égard de nombreux éléments du plan, nous continuons de chercher à prendre toutes les mesures déterminées.



Renseignements d'ordre général

Nous apprécions vos commentaires sur le présent rapport et notre parcours continu en matière d'accessibilité. Pour toute rétroaction, communiquez avec le Bureau de l'accessibilité :

Responsable : vice-président, Inclusion mondiale et chef de l'accessibilité

Courriel : accessibility@rbc.com.

Formule en ligne : <https://www.rbc.com/accessibilite/feedback.html>

Téléphone : 416-216-1206 ou numéro sans frais 1-888-994-9004.

Nous acceptons également les appels par l'intermédiaire des services de relais IP ou vidéo.

Courrier :

**Bureau de l'accessibilité,
181 Bay St, 11th Floor,
Toronto (Ontario) M5J 2T3**

Nous accuserons réception de toute rétroaction non anonyme, au même format, dans les meilleurs délais et nous en conserverons des copies. Cette rétroaction servira à façonner l'amélioration continue de nos engagements, de nos programmes, de nos processus et de nos initiatives en matière d'accessibilité.

Rétroaction anonyme

Vous pouvez adresser une rétroaction anonyme en remplissant notre [formule en ligne](#) ou en composant le 416 216-1206 (ou le numéro sans frais 1 888 994-9004) pour laisser un message. Notre Bureau de l'accessibilité prend connaissance de ces messages sur une base hebdomadaire. Les messages vocaux seront transcrits et sauvegardés en version numérique.

Autres formats

Si vous avez besoin d'autres formats (p. ex., documents imprimés, gros caractères, braille, audio ou format électronique compatible avec la technologie adaptée), communiquez avec notre Bureau de l'accessibilité par l'un des moyens indiqués ci-dessus ou consultez le site Web [rbc.com/accessibilite](https://www.rbc.com/accessibilite).

Le point sur les progrès réalisés en 2024

Bureau de l'accessibilité

Notre Bureau de l'accessibilité collabore étroitement avec les principales parties prenantes pour appuyer les efforts à déployer pour que notre modèle d'exploitation et de gouvernance reflète le [Plan d'accessibilité RBC](#), et notamment pour partager la rétroaction reçue concernant les obstacles rencontrés. Nous avons officialisé la création du Comité directeur de l'accessibilité, composé de hauts dirigeants de diverses divisions de l'organisation. Le Comité se réunit régulièrement pour transmettre les nouvelles importantes et échanger sur les travaux en cours. Nous continuons également à mobiliser nos Conseils de direction sur la diversité à l'appui des engagements pris dans le cadre du Plan d'accessibilité.



Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Les sections suivantes décrivent les plans d'action de RBC dans les domaines prioritaires qui s'appliquent à elle en 2024. Les progrès accomplis dans le cadre du plan depuis 2023 sont détaillés dans l'annexe. Les tableaux ci-dessous présentent les actions exécutées et les progrès réalisés en 2024 uniquement. Comme indiqué précédemment, les progrès réalisés en 2023 sont décrits dans le [rapport d'étape 2023](#).

■ Acquisition de talents

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Améliorer les ressources de sensibilisation à l'intention des recruteurs et des chargés de l'embauche en matière de pratiques d'embauche inclusives.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• En juin 2024, l'équipe Recrutement inclusif a pu présenter à l'ensemble de l'équipe de recrutement le Bureau de l'accessibilité ainsi que le processus d'adaptation du lieu de travail en Amérique du Nord à l'occasion d'une séance d'information. Des présentations comparables seront organisées tous les ans pour poursuivre les efforts de sensibilisation au sein l'équipe de recrutement.• Nous avons entamé la planification de la mise à jour des ressources à l'intention du recruteur et du chargé de l'embauche afin d'améliorer les directives en matière de pratiques de recrutement inclusives, notamment en ce qui concerne les candidats handicapés.
<p>Passer en revue les sites de candidature et les rendre conformes aux normes d'accessibilité en vigueur.</p> <p> État : En cours</p>	<p>Les équipes Solutions numériques RH, Image employeur et Marketing de recrutement ont collaboré pour mettre en place ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none">• En 2023, les Centres d'excellence en neurodiversité d'Ernst & Young ont évalué l'accessibilité de certaines pages du site Carrières à RBC et relevé les lacunes dans un rapport. En septembre 2024, les équipes Image employeur et Services de recrutement ont utilisé les conclusions de ce rapport pour élaborer et mettre en place une liste de vérification de la qualité en matière d'accessibilité à usage manuel, qui récapitule les exigences et les meilleures pratiques permettant d'améliorer l'accessibilité pour les utilisateurs. Cette liste de vérification est utilisée par toutes les personnes qui créent du contenu pour les pages du site Carrières à RBC.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Acquisition de talents (suite)

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Passer en revue les sites de candidature et les rendre conformes aux normes d'accessibilité en vigueur.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• Une fonction de vérification automatique de l'accessibilité a été activée dans le système de gestion du contenu du site Carrières à RBC. Ce vérificateur complète ainsi les tests manuels en réalisant une évaluation automatisée de l'accessibilité. Si nécessaire, l'équipe demande au fournisseur responsable des pages du site Carrières à RBC de corriger les problèmes d'accessibilité avant la publication.• Le lien vers la page Accessibilité RBC a été ajouté au pied de page général qui figure sur toutes les pages du site Carrières à RBC afin d'améliorer la communication avec les candidats dans le cadre de notre engagement continu en faveur de l'accessibilité.• L'évaluation des pages du site Carrières à RBC est terminée, et nous avons obtenu les données initiales concernant le respect des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) en mars 2024. Nous continuerons de réaliser des essais et de surveiller la conformité du site pour cerner les éléments à améliorer.• En 2024, nous avons commencé à planifier une évaluation complète de l'accessibilité du site Carrières à RBC avec notre fournisseur externe. L'évaluation est prévue pour 2025.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Offrir des formations sur l'accessibilité aux équipes responsables de la marque, du marketing et des communications.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le Bureau de l'accessibilité continue de collaborer avec le Conseil mondial des communications avec les employés RBC⁵. Cette collaboration a pour but de sensibiliser aux obstacles rencontrés par les personnes handicapées en matière de communication et de transmettre des pratiques favorisant l'accessibilité, notamment en ce qui concerne la conception inclusive, que nous pouvons utiliser pour améliorer nos communications. Une solution pilote de formation à la communication accessible a été lancée à l'intention des communicants.
<p>Fournir ponctuellement de l'information et des ressources pertinentes aux personnes qui ont officiellement déclaré un handicap.</p> <p> État : Terminé</p>	<ul style="list-style-type: none"> L'avis automatisé conçu en 2023 a été mis en place en mai 2024 (voir le rapport d'étape 2023). Un nouveau processus a été mis en place pour faire en sorte que ce courriel soit automatiquement envoyé à tout employé qui indique volontairement une invalidité dans son profil dans notre système des RH. Cet avis informe l'employé des adaptations possibles, des groupes-ressources d'employés (GRE) et des avantages qui existent, et des autres ressources et programmes disponibles.
<p>Améliorer la sensibilisation de la direction aux enjeux découlant de handicaps.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none"> Du contenu de sensibilisation aux handicaps a été ajouté dans les ressources et programmes de formation qui s'adressent aux gestionnaires de personnes et aux employés. Nous continuons à modifier nos ressources et nos formations en vue de sensibiliser les gestionnaires de personnes à l'importance de soutenir leur équipe et de renforcer une culture inclusive.

⁵ Le Conseil mondial des communications avec les employés RBC est une communauté de pratique internationale qui regroupe plus de 200 personnes responsables d'activités de communication interne. Ce conseil se réunit périodiquement pour partager des plans, de meilleures pratiques, des outils et des ressources pour communiquer avec les employés.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste (suite)

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Améliorer la sensibilisation de la direction aux enjeux découlant de handicaps.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">Le site Accessibilité RBC a été mis en ligne en mai 2024. Cet espace numérique interne et centralisé est mis à disposition de tous les employés à l'échelle mondiale, y compris des leaders. Conçu en collaboration avec les employés handicapés, il sera appelé à évoluer. Le site contient des ressources qui s'adressent aux employés et aux gestionnaires de personnes, et qui ont vocation à équiper les gestionnaires de personnes afin qu'ils puissent aider les employés. On y trouve des renseignements sur l'adaptation du lieu de travail, par exemple, ainsi que des ressources pour améliorer l'accessibilité numérique, ou encore des témoignages d'employés destinés à sensibiliser aux expériences vécues par les personnes handicapées. Cet espace est une source de connaissances et d'inspiration conçues pour mieux inclure les personnes handicapées en mobilisant l'ensemble de l'effectif de RBC.
<p>Évaluer diligemment la représentation des personnes handicapées dans nos programmes de talent prioritaire et de perfectionnement en leadership.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">Nous avons collaboré avec les directeurs de programme de l'équipe de perfectionnement des employés afin de mieux comprendre comment éliminer les obstacles pouvant rendre l'accès aux programmes et ressources plus difficile pour les personnes handicapées, notamment en fournissant du sous-titrage codé pendant les événements et en choisissant des lieux et fournisseurs accessibles.Nous avons passé en revue les commentaires sur l'accessibilité du programme de leadership pour les personnes handicapées, qui reflètent l'expérience des participants avant, pendant et après le programme.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Adaptation du lieu de travail

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Effectuer un examen du processus de demande de mesure d'adaptation afin de déterminer ce qu'il faut améliorer, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none">• une définition plus claire des rôles et des responsabilités ;• la sensibilisation des directeurs et des employés par la participation à des événements visant à informer les partenaires au sujet des enjeux d'accessibilité et par la collaboration avec eux pour améliorer les formations et les technologies ; <p> État : Terminé</p>	<ul style="list-style-type: none">• En juin 2024, nous avons mis à jour la page intranet consacrée à l'évaluation ergonomique et à l'adaptation du lieu de travail afin de définir plus clairement les processus, les rôles et les responsabilités.• Les mesures suivantes ont été prises pour sensibiliser au processus d'adaptation du lieu de travail et le promouvoir :<ul style="list-style-type: none">○ En juillet 2024, nous avons organisé une séance d'information en collaboration avec le Groupe des 3 C RBC (GRE pour les personnes handicapées et les aidants).○ Des renseignements ont été ajoutés à la page centrale Accessibilité RBC en mai 2024.○ Des témoignages d'employés ont été mis à l'honneur dans le cadre de l'événement organisé en décembre 2024 à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées, auquel plus de 2 100 employés ont participé.○ Nous avons créé un avis automatisé qui est désormais envoyé à tous les employés qui indiquent volontairement une invalidité (comme indiqué dans la section Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste).• En mai 2024, une nouvelle solution logicielle a été mise à disposition de tous les employés. Ce logiciel propose un ensemble d'outils de lecture et d'écriture pour aider les personnes qui ont des difficultés avec les textes numériques comme les employés neuroatypiques.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Avantages sociaux

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Lors de la revue annuelle, évaluer les besoins d'améliorer l'offre de services et déterminer comment sensibiliser les employés aux avantages offerts.</p> <p> État : Terminé</p>	<ul style="list-style-type: none">• Après une première édition accueillie positivement par les membres du Groupe des 3 C RBC en 2023, nous avons mis en place une séance d'information annuelle sur les avantages sociaux en vue de sensibiliser les employés canadiens aux avantages offerts aux personnes handicapées et aux aidants. La deuxième édition a eu lieu en octobre 2024 et a réuni près de 400 participants.• Dans le cadre de son processus de revue interne annuel, RBC a apporté les améliorations suivantes à la couverture du régime canadien d'avantages sociaux :<ul style="list-style-type: none">○ Les plafonds de couverture pour l'orthophonie et la thérapie visuelle ont augmenté. Cet avantage est important pour les enfants pour qui une intervention précoce est essentielle.○ Les plafonds pour l'assurance maladies graves ont augmenté afin de donner aux employés la possibilité de choisir une couverture plus élevée.• Pendant la période d'inscription annuelle, nous continuons de proposer aux employés des séances d'information sur les avantages proposés, la coordination des prestations, les différents types de couvertures et les conseils à suivre pour choisir la bonne.• En mai 2024, nous avons amélioré l'accessibilité et la convivialité de l'outil permettant de choisir la couverture et de l'assistant virtuel.• Pour aider les employés à prendre soin de leur santé et de leur bien-être, RBC a lancé une nouvelle plateforme Bien-être accessible en tout temps, sur laquelle ils peuvent suivre leurs activités et obtenir des primes.• Nous avons mis en place un nouveau processus de demande de remboursement entièrement numérisé et élargi la liste des dépenses admissibles au compte de crédit personnel.• Une page a été publiée à l'interne pour informer les employées canadiennes qui présentent des symptômes de ménopause entraînant des limitations fonctionnelles (épisodeques, mentales et physiques) des avantages qui leur sont proposés. La page contient également des ressources pédagogiques de la Fondation canadienne de la ménopause.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Apprentissage et perfectionnement

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Améliorer la formation des employés (y compris les employés en contact avec la clientèle, les gestionnaires, les dirigeants et les recruteurs) afin qu'ils sachent comment soutenir efficacement les clients et leurs collègues handicapés.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• En 2023, nous avons analysé les besoins d'apprentissage en vue d'élaborer des programmes et ressources d'apprentissage pouvant contribuer à améliorer l'accessibilité et à renforcer l'inclusion (voir le rapport d'étape 2023). Suite à cette analyse, en 2024, nous avons commencé à concevoir une nouvelle solution de formation fondamentale sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées.• De nouveaux sujets liés à l'inclusion des personnes handicapées ont été ajoutés au programme de perfectionnement des compétences des nouveaux leaders et des leaders potentiels.• Une séance d'information a été organisée avec l'équipe de recrutement concernant le programme de mesures d'adaptation (voir la section Acquisition de talents).• La page centrale Accessibilité RBC a été mise en ligne. Cet espace offre à tous les employés des ressources et des options de formation sur l'accessibilité (voir la section Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste).• Les personnes à contacter en cas de besoins en matière d'accessibilité ont été clairement définies dans le système de gestion de l'apprentissage pour l'ensemble des formations et webinaires avec formateur.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

■ Expériences d'apprentissage accessibles

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Revoir les rôles de l'équipe Apprentissage et rendement RBC pour cerner les lacunes dans les aptitudes de conception d'accessibilité et de conception universelle.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• Une évaluation des aptitudes en matière d'accessibilité et de conception universelle a été réalisée pour plusieurs rôles de l'équipe Apprentissage et rendement. Nous sommes en train d'examiner les résultats et d'élaborer un plan pour pallier les lacunes en 2025.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Environnement bâti

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Se fondant sur les recommandations, établir un processus d'examen de l'environnement bâti pour s'assurer que l'accessibilité des personnes handicapées est conforme à nos normes.</p> <ul style="list-style-type: none">Évaluer l'accessibilité physique, notamment aux toilettes, aux entrées et aux sorties.Déterminer si le nombre de places assises adaptées aux personnes handicapées est suffisant. <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">Une société externe titulaire de la certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen a évalué l'accessibilité d'un groupe de succursales et d'immeubles de bureaux au Canada. RBC est actuellement en train de passer en revue les rapports d'évaluation et d'analyser les lacunes identifiées. Les recommandations formulées à partir de ces rapports seront examinées début 2025.Deux employés des Services immobiliers RBC ont obtenu la certification d'accessibilité de la Fondation Rick Hansen. RBC renforce ainsi son expertise et ses capacités internes pour évaluer ses biens immobiliers et améliorer l'accessibilité de son environnement bâti.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Environnement bâti (suite)

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Analyser les procédures d'urgence pour déterminer s'il y a lieu de les améliorer pour mieux assurer la sécurité des personnes handicapées.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nous avons entamé le dialogue avec une équipe interfonctionnelle chargée de définir les meilleures pratiques en matière de procédures d'urgence, et nous travaillons avec les propriétaires des locaux occupés par RBC en vue d'intégrer ces meilleures pratiques dans leurs procédures d'urgence. Nous prévoyons de solliciter des conseils externes afin d'établir un plan.
<p>Étudier les moyens d'améliorer l'orientation (p. ex., signalisation en braille) dans les succursales et aux GAB.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• L'évaluation des panneaux d'orientation est incluse dans le rapport d'accessibilité élaboré par la société externe mentionnée dans la première mesure à prendre de la section Environnement bâti. Les conclusions et les recommandations du rapport sont en cours d'examen à l'interne.• L'équipe Stratégie des réseaux physiques poursuit le dialogue avec l'Institut canadien pour les aveugles et le fournisseur de logiciel BlindSquare afin de trouver d'autres solutions technologiques d'orientation.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Établir un modèle de gouvernance.</p> <p> État : Amorcé</p>	<ul style="list-style-type: none">À l'été 2024, l'équipe Optimisation de l'accessibilité numérique, en collaboration avec les unités opérationnelles et fonctionnelles, a réalisé une étude pilote consistant à tester de façon automatique et manuelle certaines de nos pages Web destinées au public. Les résultats de cette étude nous ont permis de mieux comprendre le travail à fournir pour effectuer ces tests. Nous travaillons avec les cadres supérieurs pour décider des mesures à prendre pour assurer une réussite à long terme, notamment en établissant un modèle de gouvernance.
<p>Assurer que les nouvelles technologies soient accessibles :</p> <ul style="list-style-type: none">Former un groupe de travail stratégique pour évaluer la conformité de nos pratiques actuelles en matière de développement interne et d'achat aux normes sectorielles.Définir les travaux ponctuels et d'entretien nécessaires pour combler les lacunes. <p> État : Amorcé</p>	<ul style="list-style-type: none">Nous continuons de sensibiliser sur le fossé numérique en indiquant aux groupes concernés les problèmes signalés dans les commentaires des clients et employés afin que les mesures correctives nécessaires puissent être prises. Par exemple :<ul style="list-style-type: none">Les propriétaires de produit sont en train d'améliorer les pages Web consacrées aux services bancaires aux particuliers.En utilisant les commentaires des utilisateurs concernant la technologie adaptée, les propriétaires de produit ont évalué et amélioré l'accessibilité des formules de rendement de fin d'année.Les mises à jour semestrielles de Workday comprennent un volet axé sur l'accessibilité.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Technologies de l'information et des communications (TIC) (suite)

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Dresser un inventaire des technologies existantes afin de privilégier l'accessibilité, en accordant la priorité aux applications les plus fortement utilisées :</p> <ul style="list-style-type: none">• Former un groupe de travail pour effectuer une analyse de l'accessibilité des applications.• Établir des feuilles de route technologiques pour cerner et combler les lacunes. <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• Voir l'étude pilote évoquée dans la première mesure à prendre de la section Technologies de l'information et des communications (TIC).• Les équipes Conception numérique des services bancaires aux particuliers et aux entreprises ont créé un groupe de travail en vue de repérer les problèmes dans les sites Web et applications mobiles destinés à la clientèle et d'élaborer des plans correctifs. L'équipe réunira ensuite des ressources pédagogiques et créera une liste de vérification de l'accessibilité que les membres pourront utiliser dans le cadre des activités de conception.• Une bibliothèque de référence interne des composants d'interface utilisateur accessibles a été créée pour les concepteurs, développeurs et créateurs de RBC afin de standardiser le fonctionnement de ces composants.
<p>Centraliser et automatiser les processus qui comportent des essais d'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none">• Élargir les centres d'excellence en accessibilité pour accroître le souci de l'accessibilité au sein de l'entreprise.• Établir nos objectifs d'efficacité en matière d'essais automatisés et manuels.• Établir des procédures manuelles pour cerner les écarts entre nos normes et les normes sectorielles. <p> État : Amorcé</p>	<ul style="list-style-type: none">• Voir l'étude pilote évoquée dans la première mesure à prendre de la section Technologies de l'information et des communications (TIC).• À l'été 2024, une étude pilote a été menée pour déterminer s'il est envisageable d'intégrer une solution de test du code source dans le pipeline logiciel.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Communications autres que les technologies de l'information et de la communication

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Cerner les documents actuellement indisponibles dans différents formats (gros caractères et braille).</p> <p> État : Amorcé</p>	<ul style="list-style-type: none">Des séances d'information ainsi que des discussions ont eu lieu avec les équipes du marketing interne en vue de créer des supports marketing et opérationnels de sensibilisation aux directives d'accessibilité et aux exigences réglementaires relatives aux PDF.



Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Conception et prestation des programmes et des services

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Poursuivre les consultations avec les employés et les clients handicapés, et améliorer les programmes et les services en fonction de la rétroaction reçue.</p> <p> État : Terminé (continu)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Le Bureau de l'accessibilité a mis en place un nouveau Groupe consultatif sur l'accessibilité des employés pour permettre à nos unités opérationnelles et fonctionnelles de demander l'avis des employés handicapés pendant les phases de découverte et de conception des programmes, produits et services. Les employés handicapés pourront orienter la prise de décisions en partageant leur expérience et en relevant précocement les obstacles potentiels à l'accessibilité. Le programme devrait être officiellement lancé début 2025.• L'équipe Produits de carte de détail a trouvé des moyens pour améliorer les fonctions d'accessibilité de nos cartes de détail, ce qui devrait permettre aux clients non voyants ou ayant une vision partielle de bénéficier d'une meilleure expérience. Les membres du Groupe des 3 C RBC ont été invités à participer aux tests prévus pour ces fonctions d'accessibilité. Les tests sont prévus pour début 2025. Les résultats seront ensuite analysés pour envisager l'adoption des nouvelles fonctions.• La messagerie asynchrone a été mise en service dans RBC Banque en direct et dans l'application Mobile RBC (à l'exception de l'appli Mobile RBC étudiant) pour les clients des services bancaires aux particuliers. Les clients peuvent utiliser ce service pour contacter RBC lorsqu'ils souhaitent être aidés pour certains besoins en matière de services bancaires de base.
<p>Améliorer les programmes de formation des équipes avec contact clientèle afin de perfectionner les interactions avec les clients handicapés.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">• Consultez la section Formation et perfectionnement pour plus de renseignements sur la solution d'apprentissage Web qui s'adresse à tous les employés. Cette solution, qui comprend une formation spécifique pour les employés en contact avec la clientèle, devrait être lancée au printemps 2025.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Approvisionnement en biens, services et installations

Notre évaluation préliminaire des pratiques d'approvisionnement n'a révélé aucun obstacle particulier pour les personnes handicapées ; toutefois, nous évaluerons les possibilités d'améliorer l'accessibilité et donnerons suite à celles-ci, le cas échéant. Les activités suivantes ont été réalisées en 2024 pour améliorer l'accessibilité :

Mesure à prendre	Progrès réalisés en 2024
<p>Sensibiliser les employés chargés de l'approvisionnement aux principes d'accessibilité et de conception universelle en leur offrant des formations et des ressources d'apprentissage.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">Le Bureau de l'accessibilité a organisé une présentation pour sensibiliser les membres de l'équipe Approvisionnement stratégique aux notions d'inclusion des personnes handicapées et de conception universelle, ainsi qu'à l'importance de tenir compte de l'accessibilité dans leurs pratiques. En 2024, des discussions ont eu lieu en vue d'organiser une présentation comparable à l'intention de l'ensemble de l'équipe Approvisionnement en 2025.
<p>Élaborer des demandes de proposition (DDP) qui tiennent compte de l'évolution des exigences de RBC en matière d'accessibilité.</p> <p> État : Terminé</p>	<ul style="list-style-type: none">Les questions relatives à l'accessibilité numérique incluses dans les demandes de proposition standard ont été passées en revue et validées. Ces questions ont été jugées actuelles, pertinentes et précises, et aucune modification n'est nécessaire pour le moment. Nous continuerons de les surveiller dans le cadre du processus habituel.
<p>Revoir notre Politique et norme de Gestion du risque de tiers pour assurer que les attentes en matière d'accessibilité sont clairement formulées.</p> <p> État : En cours</p>	<ul style="list-style-type: none">Un examen de la Politique et norme de Gestion du risque de tiers a été entrepris pour trouver des moyens d'y intégrer les questions d'accessibilité ou de mieux en tenir compte.

Progrès réalisés à l'égard des mesures à prendre dans les domaines prioritaires

Transport

RBC n'exploite ni ne fournit de services de transport. Par conséquent, le transport n'est pas du ressort de notre plan.



Consultations

Nous sollicitons activement l'avis et les idées des personnes handicapées, des aidants et des alliés en utilisant plusieurs méthodes de consultation des employés et clients afin de renforcer notre culture de l'accessibilité et favoriser la création d'un environnement où tout le monde peut participer. Les employés et les clients sont notamment contactés dans le cadre de sondages et de groupes de discussion qui nous permettent d'obtenir de la rétroaction directe et de mettre en évidence les tendances, les progrès accomplis et les possibilités d'amélioration. Les principales constatations de ces consultations sont rapportées dans les pages suivantes.

Employés

- Notre sondage sur l'accessibilité et nos groupes de discussion sont les principaux leviers utilisés pour recueillir des commentaires sur les expériences en matière d'accessibilité en lien avec le travail, les solutions numériques et la culture d'inclusion des personnes handicapées à RBC. En 2024, nous avons invité plus de 2 000 membres du Groupe des 3 C RBC à répondre à deux sondages anonymes. Nous avons reçu 900 réponses au total, et 486 de ces 900 répondants se sont déclarés comme étant handicapés. Nous avons aussi organisé 10 groupes de discussions, qui ont attiré plus de 120 inscrits. Les constats suivants sont ressortis de ces consultations :

- Depuis 2023, les employés déclarent mieux savoir comment demander des mesures d'adaptation. Il reste toutefois des choses à faire pour améliorer et simplifier le processus pour les employés.
- Les gestionnaires de personnes peuvent toujours mieux comprendre les besoins variés des membres de leur équipe et trouver des moyens de les soutenir davantage.
- La consultation des employés a également montré qu'il est possible de sensibiliser largement au handicap, et notamment aux handicaps invisibles. Si un grand nombre d'employés font état d'un sentiment d'inclusion au sein de leur équipe, ils indiquent aussi ne pas se sentir à l'aise de s'identifier comme des personnes handicapées.



Consultations



- Dans certains sondages, y compris dans notre Sondage annuel sur la mobilisation des employés, nous incluons une série de questions portant sur l'expérience des employés en matière d'inclusion et d'appartenance. L'ensemble des réponses constitue notre cote composite de l'Expérience inclusive, qui exprime l'expérience de nos employés selon différents piliers, y compris le sentiment d'appartenance, le respect, la confiance et les possibilités de carrière. En 2024, notre cote pour les personnes handicapées était de 77, sans changement par rapport à 2023⁶ et 2022⁶. Nous continuons de surveiller cette cote afin de mesurer l'incidence de notre travail.

Clients

- Nous avons recueilli les commentaires des clients au moyen de sondages menés par une société externe aux premier et troisième trimestres 2024. Plus de 2 000 clients ont répondu à chacun des sondages⁷. Au troisième trimestre, 80 % des personnes handicapées ou aidants clients de RBC ont indiqué ne pas rencontrer d'obstacles les empêchant d'avoir une bonne expérience à RBC. Ce chiffre est en hausse de 3 % par rapport au premier trimestre.
- Les répondants ont aussi indiqué pouvoir circuler sans difficulté dans les succursales, accéder aux renseignements en ligne, réaliser des opérations facilement et bénéficier du soutien, des services et des conseils nécessaires.

⁶ Ces données excluent City National Bank et RBC Brewin Dolphin, car ces filiales n'ont pas été intégrées à notre plateforme RH principale. Les données de 2022 et de 2023 pour la même période excluent celles de BlueBay Asset Management.

⁷ 12 % des répondants au premier trimestre et 14 % au troisième trimestre se sont identifiés comme ayant un handicap visible ou invisible, ou comme étant l'aidant d'une personne handicapée.

Rétroaction

En 2023, nous avons mis sur place de multiples canaux mondiaux pour permettre aux employés, aux contractuels, aux fournisseurs et aux clients de transmettre des commentaires au Bureau de l'accessibilité sur la mise en œuvre du plan par RBC et les obstacles rencontrés par les employés et les autres personnes qui traitent avec RBC. Une nouvelle formule en ligne a été créée en juin 2024 pour mettre à disposition un canal supplémentaire de rétroaction anonyme.

Au cours de la période visée par le rapport, nous avons reçu 184 demandes de renseignements liées à l'accessibilité. Le tableau 1 ci-dessous récapitule les principaux sujets abordés dans les demandes.

Tableau 1 : résumé des commentaires sur l'accessibilité ⁸	Nombre de demandes de renseignements	Pourcentage
 Conception et prestation des programmes et de services	70	38,0%
 Technologies de l'information et des communications	52	28,3%
 Emploi	26	14,1%
 Demandes de renseignements généraux	20	10,9%
 Communications autres que les TIC	9	4,9%
 Environnement bâti	7	3,8%



⁸ Le tableau ne comporte pas de section Approvisionnement en biens, services et installations, car aucun commentaire sur l'accessibilité n'a été reçu en 2024 concernant ce domaine prioritaire de la LCA.

Rétroaction

Des renseignements complémentaires sur le contexte et issus des mécanismes de rétroaction sont donnés ci-dessous.

- Le sujet de la conception et de la prestation des produits et des programmes a suscité le plus grand nombre de commentaires (38 %). Les clients handicapés mentionnent notamment des difficultés à utiliser l'assistant virtuel et le service de relais vidéo pour communiquer avec un conseiller du service à la clientèle.
- Le sujet des technologies de l'information et des communications a suscité 23,8 % des commentaires sur l'accessibilité. La rétroaction des clients handicapés met en évidence des difficultés à effectuer des opérations bancaires à l'aide des plateformes en ligne et mobiles, ainsi que des problèmes lors de la vérification en deux étapes.
- En ce qui concerne l'emploi, les commentaires des employés concernent des sujets tels que les mesures d'adaptation du lieu de travail et les avantages sociaux disponibles. Ils mettent également en avant le souhait que l'organisation sensibilise à l'accessibilité et à l'inclusion des personnes handicapées, au processus d'adaptation du lieu de travail et aux différents moyens qui existent pour soutenir les employés et clients handicapés.



Annexe

Voici un aperçu des progrès accomplis grâce aux actions entreprises dans le cadre de notre plan depuis 2023. Pour plus de renseignements sur les obstacles constatés et les possibilités d'amélioration dans chaque domaine prioritaire, consultez le [Plan](#).

Domaine prioritaire	État	Engagements et prochaines actions
Emploi • Acquisition de talents	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Passer en revue les sites de candidature et les rendre conformes aux normes d'accessibilité en vigueur.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les ressources de sensibilisation à l'intention des recruteurs et des chargés de l'embauche en matière de pratiques d'embauche inclusives.
	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Passer en revue les modalités d'évaluation du recrutement en ligne pour s'assurer qu'elles sont accessibles aux personnes handicapées.
Emploi • Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir les politiques de RBC en matière d'accessibilité afin de renforcer l'adoption des principes de conception universelle ; effectuer des rappels et offrir des formations aux parties prenantes.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Offrir des formations sur l'accessibilité aux équipes responsables de la marque, du marketing et des communications.
	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Fournir ponctuellement de l'information et des ressources pertinentes aux personnes qui ont officiellement déclaré un handicap.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la sensibilisation de la direction aux enjeux découlant de handicaps.
	Pas commencé	<ul style="list-style-type: none"> Ajouter à notre stratégie d'inclusion des personnes handicapées un plan visant à attirer et à fidéliser les talents neurodiversifiés et à favoriser leur carrière.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer diligemment la représentation des personnes handicapées dans nos programmes de talent prioritaire et de perfectionnement en leadership.

Annexe

Domaine prioritaire	État	Engagements et prochaines actions
Emploi <ul style="list-style-type: none"> Adaptation du lieu de travail 	Terminé	Effectuer un examen du processus de demande de mesure d'adaptation afin de déterminer ce qu'il faut améliorer, notamment : <ul style="list-style-type: none"> une définition plus claire des rôles et des responsabilités ; la sensibilisation des directeurs et des employés par la participation à des événements visant à informer les partenaires au sujet des enjeux d'accessibilité et par la collaboration avec eux pour améliorer les formations et les technologies ;
Emploi <ul style="list-style-type: none"> Avantages sociaux 	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Lors de la revue annuelle, évaluer les besoins d'améliorer l'offre de services et déterminer comment sensibiliser les employés aux avantages offerts.
Emploi <ul style="list-style-type: none"> Formation et perfectionnement 	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la formation des employés (y compris les employés en contact avec la clientèle, les gestionnaires, les dirigeants et les recruteurs) afin qu'ils sachent comment soutenir efficacement les clients et leurs collègues handicapés.
Emploi <ul style="list-style-type: none"> Expériences d'apprentissage accessibles 	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Promouvoir la sensibilisation aux politiques de RBC en matière d'accessibilité.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Revoir les rôles de l'équipe Apprentissage et rendement RBC pour cerner les lacunes dans les aptitudes de conception d'accessibilité et de conception universelle.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Faire mieux connaître le mécanisme de rétroaction visant les contenus ou l'accessibilité des formations.

Annexe

Domaine prioritaire	État	Engagements et prochaines actions
Environnement bâti	En cours	<p>Ces mesures visent les obstacles et les besoins d'amélioration mentionnés lors des consultations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se fondant sur les recommandations, établir un processus d'examen de l'environnement bâti pour s'assurer que l'accessibilité des personnes handicapées est conforme à nos normes. <ul style="list-style-type: none"> ○ Évaluer l'accessibilité physique, notamment aux toilettes, aux entrées et aux sorties. ○ Déterminer si le nombre de places assises adaptées aux personnes handicapées est suffisant.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les procédures d'urgence pour déterminer s'il y a lieu de les améliorer pour mieux assurer la sécurité des personnes handicapées.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Étudier les moyens d'améliorer l'orientation (p. ex., signalisation en braille) dans les succursales et aux GAB.
Technologies de l'information et des communications (TIC)	Amorcé	<p>À compter de la fin de 2023, RBC adoptera une approche consultative pour évaluer les lacunes actuelles et déterminer les mesures correctives à prendre. La première mesure consistera à établir un modèle de gouvernance pour assurer que les parties prenantes appropriées sont incluses dans tous les domaines des TIC. L'établissement d'un modèle de gouvernance solide permettra à RBC de s'attaquer aux priorités stratégiques et tactiques. L'approche pluriannuelle sera axée sur les éléments suivants :</p>

Annexe

Domaine prioritaire	État	Engagements et prochaines actions
Technologies de l'information et des communications (TIC)	Amorcé	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer que les nouvelles technologies soient accessibles : <ul style="list-style-type: none"> ○ Former un groupe de travail stratégique pour évaluer la conformité de nos pratiques actuelles en matière de développement interne et d'achat aux normes sectorielles. ○ Définir les travaux ponctuels et d'entretien nécessaires pour combler les lacunes.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> • Dresser un inventaire des technologies existantes afin de privilégier l'accessibilité, en accordant la priorité aux applications les plus fortement utilisées : <ul style="list-style-type: none"> ○ Former un groupe de travail pour effectuer une analyse de l'accessibilité des applications. ○ Établir des feuilles de route technologiques pour cerner et combler les lacunes.
	Amorcé	<ul style="list-style-type: none"> • Centraliser et automatiser les processus qui comportent des essais d'accessibilité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Élargir les centres d'excellence en accessibilité pour accroître le souci de l'accessibilité au sein de l'entreprise. ○ Établir nos objectifs d'efficience en matière d'essais automatisés et manuels. ○ Établir des procédures manuelles pour cerner les écarts entre nos normes et les normes sectorielles.
Communications autres que les TIC	Amorcé	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder à une évaluation des normes et des pratiques de communication interne et externe pour s'assurer que les formulations sont simples, concises et accessibles à tous, indépendamment de la capacité cognitive.
	Amorcé	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner les documents actuellement indisponibles dans différents formats (gros caractères et braille).

Annexe

Domaine prioritaire	État	Engagements et prochaines actions
Conception et prestation des programmes et des services	Amorcé	<ul style="list-style-type: none"> Former une équipe interfonctionnelle pour déterminer la meilleure façon d'intégrer les principes d'accessibilité à la conception et à la prestation de nos programmes et de nos services.
	Terminé (continu)	<ul style="list-style-type: none"> Poursuivre les consultations avec les employés et les clients handicapés, et améliorer les programmes et les services en fonction de la rétroaction reçue.
	Pas commencé	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer la politique d'accessibilité pour assurer que l'accessibilité est prise en compte dans la conception et la prestation de tous les programmes et services.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Améliorer les programmes de formation des équipes avec contact clientèle afin de perfectionner les interactions avec les clients handicapés.
Approvisionnement en biens, services et installations ⁹	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Sensibiliser les employés chargés de l'approvisionnement aux principes d'accessibilité et de conception universelle en leur offrant des formations et des ressources d'apprentissage.
	Terminé	<ul style="list-style-type: none"> Élaborer des demandes de proposition (DDP) qui tiennent compte de l'évolution des exigences de RBC en matière d'accessibilité.
	En cours	<ul style="list-style-type: none"> Revoir notre Politique et norme de Gestion du risque de tiers pour assurer que les attentes en matière d'accessibilité sont clairement formulées.

⁹ Comme indiqué dans le Plan d'accessibilité, aucun obstacle particulier pour les personnes handicapées n'a été décelé. Les renseignements ci-dessus reflètent les mesures que nous avons prises pour continuer d'améliorer l'accessibilité.

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

Le présent rapport d'étape peut contenir des déclarations prospectives au sens de certaines lois sur les valeurs mobilières, y compris les « mesures refuge » (safe harbor) de la Private Securities Litigation Reform Act of 1995 des États-Unis et des lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives peuvent comprendre des énoncés concernant les objectifs, la vision et les engagements de Banque Royale du Canada (« RBC », « nous », « notre » ou « nos ») et de ses filiales, y compris nos objectifs, notre vision et nos engagements à cerner, à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les sphères visées par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), tel qu'il est indiqué dans notre plan. L'information prospective est fournie dans le but de renseigner nos parties prenantes sur les mesures que nous prévoyons entreprendre pour gérer les obstacles à l'accessibilité, profiter des occasions d'améliorer l'accessibilité des personnes handicapées, et satisfaire aux exigences de la LCA conformément à notre plan ainsi qu'à nos objectifs, à notre vision et à nos engagements ; elle pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Les mots « croire », « s'attendre à », « attente », « viser », « atteindre », « suggérer », « chercher », « prévoir », « prévision », « anticiper », « se proposer », « estimer », « s'engager », « but », « planifier », « s'efforcer de », « objectif », « cible », « perspective », « échéancier » et « projet », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables, y compris sous leur forme négative et toutes leurs variantes grammaticales, dénotent généralement des déclarations prospectives.

De par leur nature même, les déclarations prospectives reposent sur des hypothèses et font l'objet d'incertitudes et de risques intrinsèques, généraux et particuliers, pouvant faire que nos prédictions, prévisions, projections, attentes et conclusions ne se matérialisent pas, que nos hypothèses soient erronées, et que notre vision, nos ambitions, nos engagements et nos objectifs ne se matérialisent pas.

Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations prospectives, puisque nos résultats réels pourraient différer sensiblement des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives en raison d'un certain nombre de facteurs de risque. Ces facteurs, dont plusieurs sont indépendants de notre volonté et dont les effets sont difficiles à prédire, comprennent : le risque que nos initiatives ne soient pas réalisées dans les délais prévus ou ne soient pas réalisées du tout, ou qu'elles ne produisent pas les résultats escomptés ; notre capacité à rendre nos produits, nos services et nos installations, y compris les espaces de travail et les succursales, plus accessibles ; la faisabilité d'intégrer des facteurs d'accessibilité à nos technologies de l'information et des communications ; notre cadre juridique et réglementaire ; la conformité à la réglementation (qui pourrait nous assujettir à des poursuites pour motifs légaux ou réglementaires susceptibles de déboucher sur des contraintes réglementaires, des pénalités ou des amendes) ; les avancées technologiques ; l'évolution du comportement des consommateurs ; l'évolution des opinions sociales sur certaines questions ; les risques stratégiques, réputationnels, concurrentiels, systémiques et autres risques. Nous tenons à préciser que la liste susmentionnée de facteurs de risque n'est pas exhaustive et que d'autres facteurs pourraient également avoir une incidence défavorable sur nos résultats. Les autres facteurs susceptibles d'entraîner des résultats réels sensiblement différents des attentes exprimées dans ces déclarations prospectives sont exposés dans les sections portant sur le risque de notre plus récent Rapport annuel, et la section sur la gestion des risques de notre plus récent rapport trimestriel. Les investisseurs et autres personnes qui se fient à nos déclarations prospectives pour prendre des décisions à notre égard doivent bien tenir compte de ces facteurs et d'autres incertitudes et événements potentiels, ainsi que de l'incertitude inhérente aux déclarations prospectives.

Sauf si la loi l'exige, ni RBC ni ses sociétés affiliées ne s'engagent à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, écrite ou verbale, qu'elles pourraient faire ou qui pourrait être faite à l'occasion pour leur compte.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Le contenu des sites Web mentionnés dans le présent rapport d'étape, y compris celui pouvant être obtenu au moyen d'un lien vers un site Web, et de tout autre site Web auquel ces sites font référence, n'est pas intégré par renvoi au présent rapport d'étape et n'en fait pas partie.

