Plan d’accessibilité RBC

2023–2026

Table des matières

Généralités ... 3

Sommaire ... 4

Accélération de la diversité et de l'inclusion à RBC ... 5

Consultations ... 6

Plan d'accessibilité ... 9

- Bureau de l'accessibilité ... 9
- Emploi ... 10
  - Mesures d'adaptation ... 10
  - Bien-être des employés ... 10
  - Groupes-ressources d'employés ... 10
  - Acquisition de talents ... 11
  - Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste ... 12
  - Adaptation du lieu de travail ... 13
  - Avantages sociaux ... 13
  - Apprentissage et perfectionnement ... 14
  - Expériences d'apprentissage accessibles ... 14
- Environnement bâti ... 15
- Technologies de l'information et des communications (TIC) ... 16
- Communications autres que les TIC ... 18
- Conception et prestation des programmes et des services ... 19
- Approvisionnement en biens, services et installations ... 20
- Transport ... 20

Rétroaction ... 21

Formation ... 21

Glossaire ... 22

Annexe – Parcours de RBC en matière d'accessibilité à RBC ... 23

Mise en garde au sujet des déclarations prospectives ... 24

Généralités

La Banque Royale du Canada (RBC®, nous, notre ou nos) est une institution financière mondiale définie par sa raison d'être, guidée par des principes et orientée vers l'excellence en matière de rendement. Notre succès est attribuable aux quelque 97 000 employés qui mettent à profit leur créativité et leur savoir-faire pour concrétiser notre vision, nos valeurs et notre stratégie afin que nous puissions contribuer à la prospérité de nos clients et au dynamisme des collectivités. Selon la capitalisation boursière, nous sommes la plus importante banque du Canada et l'une des plus grandes banques du monde. Nous avons adopté un modèle d'affaires diversifié axé sur l'innovation et l'offre d'expériences exceptionnelles à nos 17 millions de clients au Canada, aux États-Unis et dans 27 autres pays.

La diversité et l'inclusion sont des éléments essentiels de la concrétisation de la raison d'être de RBC : contribuer à la réussite des clients et à la prospérité des collectivités. C'est pourquoi nous sommes déterminés à éliminer les obstacles afin de soutenir la participation pleine et égale de tous. Pour ce faire, nous améliorons notre gouvernance globale de l'accessibilité pour les personnes handicapées. Par l'établissement d'un Bureau de l'accessibilité centralisé placé sous la responsabilité d'un cadre supérieur, nous veillerons à la promotion d'une culture d'accessibilité et à l'amélioration de l'accessibilité à RBC.

Nous avons établi un groupe directeur global pour superviser et orienter les mesures prises par RBC en matière d'accessibilité. Son rôle comprend également la réception de la rétroaction de nos clients, de nos partenaires de la collectivité et de nos employés, ainsi que le suivi des progrès réalisés par rapport aux objectifs établis dans le présent document. Voici comment cette équipe est structurée :

Membre de la haute direction de Diversité et inclusion mondiales, et chef de l'accessibilité

Responsabilité globale de la direction interfonctionnelle et des engagements envers les employés

Membre de la haute direction de Stratégie réglementaire et prestation des services

Clientèle

Membre de la haute direction de Citoyenneté d'entreprise et ESG

Collectivité

Pour en savoir plus sur notre gouvernance de l'accessibilité, veuillez vous reportter à la section sur le Bureau de l'accessibilité.

Pour toute rétroaction, veuillez contacter le Bureau de l'accessibilité :

Responsable : vice-président, Diversité et inclusion mondiales, et chef de l'accessibilité

Courriel : accessibility@rbc.com

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
200 Bay St, 11th floor
North Tower, Toronto (Ontario)
M5J 2T6

Rétroaction anonyme : si vous souhaitez adresser une rétroaction anonyme, vous pouvez composer le 416 216-1206 (ou le numéro sans frais 1 888 994-9004) et laisser un message. Notre Bureau de l'accessibilité passera en revue ces messages et ces formules de rétroaction chaque semaine. Les messages vocaux seront transcrits et sauvegardés électroniquement.

Sommaire

Adoptée en 2019, la **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)** vise à faire du Canada un pays exempt d'obstacle d'ici 2040 par la détermination, l'élimination et la prévention des obstacles à l'accessibilité au sein de la fonction publique fédérale. L'une des obligations de RBC en vertu de la LCA est la publication du présent Plan d'accessibilité RBC (le « plan ») d'ici le 1er juin 2023.

L'ACA indique les domaines prioritairesen matière d'accessibilité ; le présent plan est conforme à ces domaines prioritaires dans la mesure où ils s'appliquent à nos activités[1] :

- Emploi
- Environnement bâti
- Technologies de l'information et des communications
- Communications autres que les technologies de l'information et de la communication
- Conception et prestation des programmes et des services
- Approvisionnement en biens, services et installations

RBC a élaboré le présent plan en consultation avec des personnes handicapées pour assurer que les besoins de nos clients et de nos employés atteints de handicaps visibles ou invisibles sont bien compris. Le plan de RBC a été élaboré en fonction :

- du principe « rien sans nous » de l'organisme Normes d'accessibilité Canada ;
- des consultations et des rétroactions de nos employés, de nos clients et de membres du public qui se définissent comme atteints d'un handicap ; et
- d'entretiens avec des experts en accessibilité pour cerner les obstacles et les besoins d'amélioration.

Le présent plan décrit les progrès réalisés jusqu'ici et les mesures que nous prévoyons de prendre entre 2023 et 2026. Nous publierons un plan actualisé en 2026 et des rapports d'étape d'ici là qui tiendront compte de toute rétroaction reçue.

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

Accélération de la diversité et de l'inclusion à RBC

Amélioration de l'accessibilité et conception inclusive

À RBC, la diversité et l'inclusion sont plus que des valeurs – elles sont au cœur de notre raison d'être et constituent une force essentielle à notre organisation. Nous voulons compter parmi les milieux de travail les plus accueillants et les entreprises les plus prospères, et mettre la diversité en œuvre pour favoriser la réussite des employés, des clients et des collectivités. La diversité et l'inclusion sont aussi des éléments essentiels de notre approche générale axée prioritairement sur les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) qui, intimement intégrés à nos stratégies et à nos activités, s'avèrent créateurs de valeur et exploitent la force de notre raison d'être.

La concrétisation de notre vision en matière de diversité et d'inclusion exige l'établissement d'objectifs audacieux fondés sur des consultations significatives, l'évaluation et la divulgation des progrès réalisés, et la reddition de comptes à nos parties prenantes.

Le Plan d'accessibilité RBC constitue une autre étape de notre parcours en matière de diversité et d'inclusion et de notre engagement à agir comme catalyseur de changement. **Déterminés à assurer la pleine et égale participation de tous, nous consultons nos employés et nos clients handicapés pour cerner, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité.**

Notre culture d'inclusion nous permet d'attirer les meilleurs talents, de stimuler l'innovation, d'aiguillonner la croissance et d'offrir une réelle valeur distinctive à nos clients et aux collectivités. Nous croyons aussi que la diversité et l'inclusion sont des facteurs de créativité et de richesse. Étant la plus importante banque canadienne et l'une des plus grandes institutions financières au monde, nous entendons jouer un rôle prépondérant dans l'établissement d'un avenir plus inclusif, plus durable et plus prospère.

Renseignez-vous sur les priorités stratégiques de RBC en matière de diversité et d'inclusion.

« Tôt ou tard, chacun d'entre nous, ou presque, sera touché par un handicap temporaire ou permanent, visible ou invisible.

À RBC, nous continuerons de souligner les nombreuses contributions des personnes handicapées à la société et à l'économie, et demeurerons déterminés à soutenir l'élimination des obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion.

Une société véritablement inclusive est une société où chacun a la possibilité d'atteindre son plein potentiel. C'est grâce à une meilleure compréhension des obstacles et des lacunes que nous devons combler que nous inspirerons l'action et créerons le changement. »

Dave McKay
Président et chef de la direction

Consultations

Aux fins de l'établissement du présent plan, nous avons consulté des clients et d'autres membres du public, des employés, et des experts-ressources externes.

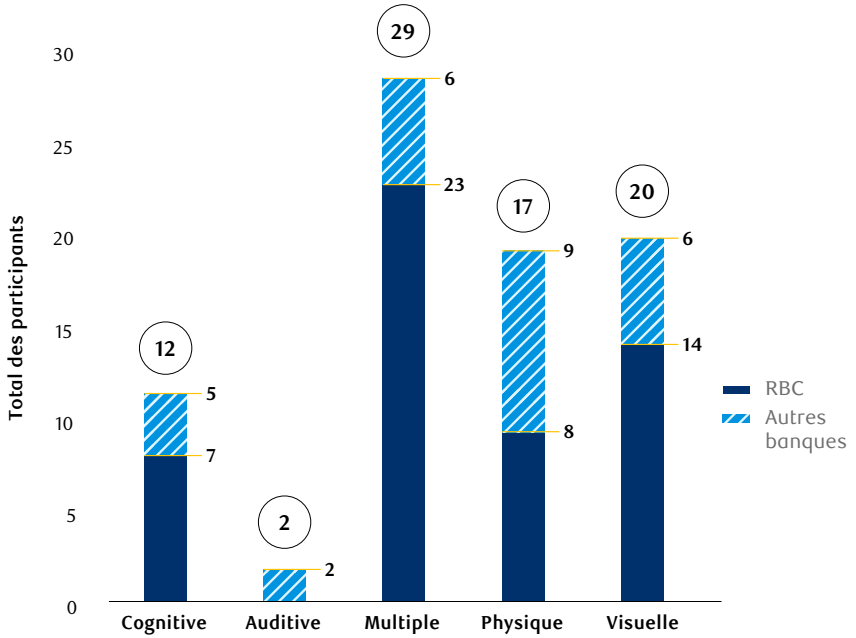
Notamment, nous avons engagé le Return on Disability Group (RoDG) pour nous aider à mener des consultations avec des personnes handicapées. Fort d'une grande expertise dans ce domaine, RoDG fournit aux entreprises des perspectives et des conseils sur les données, les stratégies, les processus et les produits et services leur permettant d'améliorer leur accessibilité et d'offrir une valeur ajoutée.

Consultations externes : groupes de discussion clients

En novembre 2022, RoDG a mené huit groupes de discussion comptant 10 participants chacun.

- Des participants ont été sélectionnés dans diverses catégories de handicaps :
  - Physiques (mobilité et dextérité)
  - Cognitifs (neurodiversité, santé mentale et troubles d'apprentissage)
  - Sensoriels (vision, ouïe et parole)
- Six des huit études portaient sur un service ou une offre particulière de RBC :
  - Préapprobation hypothécaire
  - Ouverture d'un compte de particulier
  - Transferts de compte en succursale
  - Établissement d'un régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)
  - Utilisation de l'appli Mobile RBC®
  - Services bancaires aux particuliers
- Deux études ont porté sur l'expérience des services bancaires aux particuliers dans d'autres institutions financières canadiennes et sur le contenu de leurs pages d'accessibilité.
- Pour chaque étude, dix participants ont été invités à utiliser un service ou une offre de RBC et à fournir anonymement leur rétroaction.
- Lorsque l'étude comprenait une comparaison entre offres de produits ou de service et un achat, les participants disposaient d'une à deux semaines pour réaliser le tout.
- Lorsque l'étude visait à suivre l'expérience utilisateur au fil du temps, comme l'étude sur l'appli Mobile RBC®, les participants disposaient de trois semaines pour effectuer leur évaluation. Il a été demandé aux participants de tenir un journal de leurs expériences tout au long de l'étude, puis de participer à une discussion de trois heures pour donner leur rétroaction.

Répartition des participants dans les groupes de discussion selon le type d'invalidité et la relation bancaire



Consultations

- Les mesures d'adaptation suivantes ont été mises à la disposition des participants aux études :

  Interprètes ASL

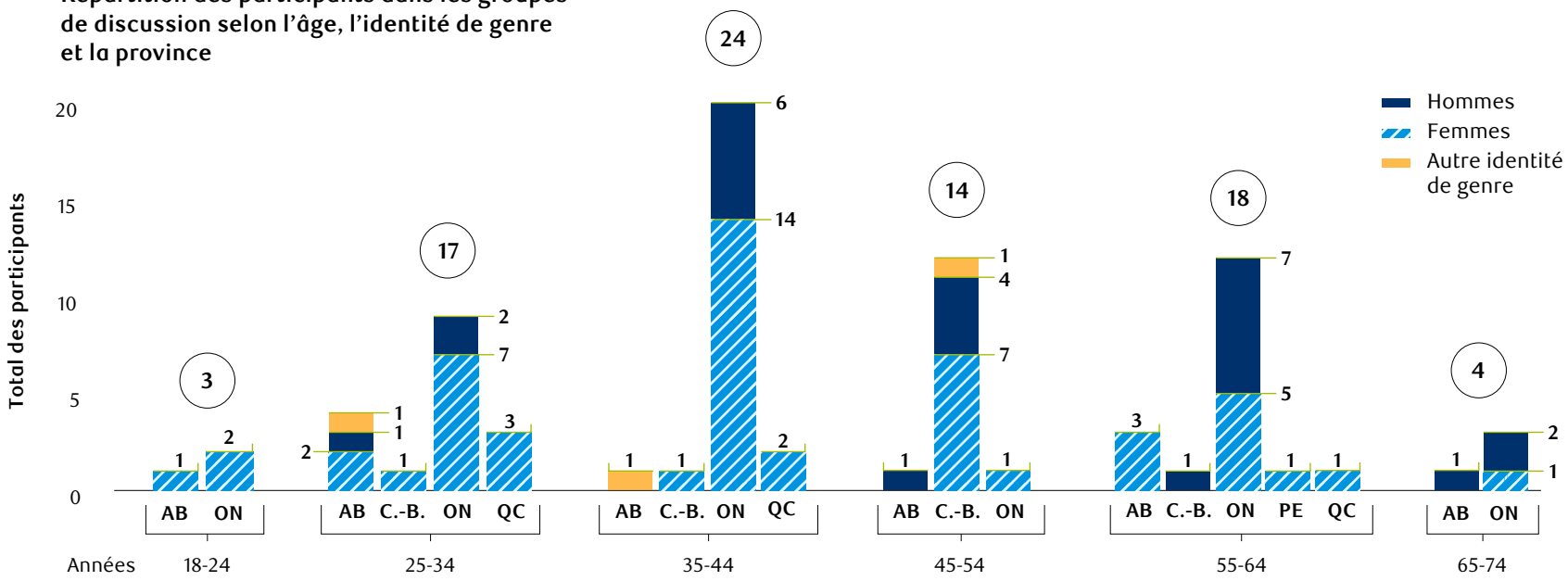
  CC Sous-titrage automatique

  Saisie de questions dans des boîtes de clavardage et gestion du clavardage pour les commentaires.

  Entrevues individuelles pour ceux qui préféraient les rétroactions privées.

- Les obstacles généraux cernés sur les sites Web publics de RBC comprenaient :
  - la compatibilité avec les lecteurs d'écran
  - la surinformation (difficile pour ceux qui ont des handicaps cognitifs)
  - le manque de caractéristiques d'accessibilité à la carte (difficile pour les personnes ayant un handicap visuel)
  - les attitudes perçues de certains conseillers, Service clientèle
  - certains problèmes d'accessibilité physique aux succursales de détail
- Notamment, les participants ont aimé le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI), l'appli Mobile, le site Web et le processus d'ouverture de compte de RBC.

Répartition des participants dans les groupes de discussion selon l'âge, l'identité de genre et la province



Consultations

Consultation des employés

- Dans le respect du principe « rien sans nous » et afin de bien comprendre les obstacles que peuvent avoir à surmonter les employés handicapés, nous avons tenu des consultations avec des employés en 2022 et en 2023.
- Plus précisément, nous avons mené un sondage auquel nous avons reçu plus de 1 600 réponses qui nous ont renseignés sur la façon de cerner, de prévenir et d'éliminer les obstacles potentiels à l'emploi.
- Deux séances virtuelles tenues en mars et en avril 2023 nous ont aidés à mieux comprendre les obstacles et à explorer les solutions.

Experts-ressources internes

- Les membres et les partenaires du Bureau de l'accessibilité ont tenu des consultations sur les principaux domaines prioritaires avec i) des experts ressources internes dans divers groupes fonctionnels; ii) des groupes-ressources d'employés (GRE); et iii) des équipes de Citoyenneté d'entreprise. Les résultats de ces consultations nous ont aidés à évaluer nos pratiques actuelles et ce que nousp ouvons faire pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.

Plan d’accessibilité

Le présent plan[1] décrit comment RBC cernera, éliminera et préviendra les obstacles à l’accessibilité et se conformera aux exigences applicables de la LCA. Fondé sur des consultations menées avec des personnes handicapées, tant internes qu’externes, le plan a été conçu pour éliminer les obstacles existants et pour prévenir tout nouvel obstacle dans les domaines prioritaires de la LCA qui s’appliquent à RBC. Dans certains cas, une évaluation plus approfondie sera nécessaire pour déterminer une solution à long terme efficace et en assurer la mise en œuvre. Plus de détails seront fournis dans les rapports d’étape qui suivront. Le présent plan continuera d’évoluer au fil des progrès réalisés par rapport aux objectifs et de l’évolution des normes et exigences en matière d’accessibilité.

Bureau de l’accessibilité

S’appuyant sur son **modèle de gouvernance et de responsabilité en matière de diversité et d’inclusion**, RBC assurera l’accessibilité au sein de la banque en intégrant les engagements détaillés dans le présent plan aux activités de gestion de son Conseil de direction de la diversité mondiale, de son Centre d’excellence Diversité et inclusion, de son Groupe de la direction, et de ses unités opérationnelles et fonctionnelles et de leurs centres d’excellence diversité et inclusion individuels. Le travail du Centre d’excellence Diversité et inclusion est soutenu par des équipes de l’ensemble de l’organisation qui supervisent les programmes et les initiatives en matière d’inclusion et d’accessibilité et qui assurent le suivi des progrès réalisés par rapport à nos engagements. Ces équipes couvrent les fonctions suivantes :

- Ressources humaines
- GRE
- Services immobiliers
- Citoyenneté d’entreprise
- Approvisionnement mondial
- Technologie et exploitation
- Marque, Communications et marketing
- Stratégie réglementaire et prestation des services
- Gestion des risques du Groupe
- Gestion globale de la conformité
- Accessibilité numérique

Pour en savoir plus, veuillez consulter **Gouvernance en matière de diversité et d’inclusion**.

Afin de rehausser sa culture d’accessibilité, RBC établira un Bureau de l’accessibilité central soutenu par des champions de la direction au sein du Centre d’excellence Diversité et inclusion. RBC pourra ainsi diriger et soutenir son parcours continu en matière d’accessibilité en établissant des objectifs, en donnant suite à la rétroaction, et en évaluant de façon cohérente les occasions d’améliorer l’accessibilité à RBC.

Les sections suivantes décrivent les plans d’action de RBC dans les domaines prioritaires qui s’appliquent à elle.

[1] La LCA 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.

Plan d’accessibilité

Emploi

RBC veut offrir un environnement de travail diversifié et inclusif où chacun dispose de chances égales et est en mesure d’atteindre son plein potentiel.

La stratégie de RBC en matière de diversité et d’inclusion s’articule autour de trois priorités :

- **Promouvoir la diversité et la représentation**
- **Renforcer l’inclusion**
- **Instaurer l’inclusion économique**

Nous définissons aussi plus clairement notre stratégie d’inclusion des personnes handicapées afin que l’accessibilité demeure au premier plan.

Les politiques générales et les pratiques axées sur la création d’un milieu inclusif pour tous comprennent le Code de déontologie, la Politique de respect au travail, la Politique d’adaptation du lieu de travail des employés et des postulants, et les Directives sur l’accessibilité d’un lieu de travail.

Mesures d’adaptation

RBC veut fournir aux employés et aux postulants des mesures raisonnables qui valorisent la diversité de sa culture et de ses pratiques commerciales, qui mettent l’accent sur les besoins individuels, et qui assurent des conditions de travail adaptées aux besoins d’une main-d’œuvre diversifiée.

Bien-être des employés

Consciente de l’importance et de l’incidence d’assurer le bien-être des employés, RBC croit que les employeurs doivent offrir des conditions de travail saines sur les plans physique, mental et financier. Notre programme Bien-être+ vise à informer les employés à cet égard au moyen d’activités interactives comprenant du contenu éducatif et des possibilités de participation. Nous offrons aux employés et aux membres de leur famille admissibles des avantages sociaux en matière de santé mentale et de bien-être psychologique. Accroître la sensibilisation et éliminer les préjugés en matière de santé psychologique restent au cœur de nos préoccupations.

Groupes-ressources d’employés

Le Groupe-ressource d’employés (GRE) RBC pour les personnes handicapées rassemble des employés ayant une identité et des intérêts communs. La mission du Groupe des 3 C RBC est d’éliminer les stéréotypes et les préjugés associés aux personnes handicapées, et d’accroître la mobilisation par la sensibilisation, l’éducation, l’accompagnement et l’adaptation. Ce groupe est ouvert aux employés qui se définissent comme des personnes handicapées, de même qu’à leurs aidants et à leurs alliés.

Pour plus d’information sur nos programmes, nos politiques et nos pratiques, veuillez consulter notre document d’information **À propos de la valeur pour les employés**.

La section suivante présente les mesures que prendra RBC pour abattre les obstacles et pour apporter les améliorations dont le besoin a été cerné lors des consultations.

Plan d’accessibilité

Acquisition de talents

RBC soutient les personnes handicapées tout au long du processus d’embauche en veillant à ce que les descriptions de fonctions soient claires, précises et fondées sur les aptitudes, et en offrant des mesures d’adaptation aux candidats durant les processus de candidature et d’entrevue.

De plus, RBC offre des aménagements de travail adaptés, et utilise des évaluations et des entrevues structurées afin d’éliminer les risques de préjugés.

Nous veillons aux progrès en matière de diversité et de représentativité de la diversité en revoyant trimestriellement telle représentativité, de même que les embauches, les promotions et les départs de personnes handicapées afin de déterminer comment mieux favoriser l’équité des occasions d’emploi et de promotion.

Nous avons recours au programme de stages Avantage Carrière pour recruter des personnes handicapées, et nous surveillons trimestriellement les progrès par rapport à la représentativité de la diversité.

Problèmes cernés	• L’accessibilité des sites de candidature doit être conforme aux normes des WCAG.
Éléments à améliorer	• Les sites de candidature de RBC ne sont pas conformes aux normes d’accessibilité fondées sur les WCAG du W3C. • La stratégie de recrutement inclusif de RBC n’optimise pas l’expérience des candidats handicapés.
Mesures à prendre	• Passer en revue les sites de candidature et les rendre conforme aux normes d’accessibilité en vigueur. • Améliorer les ressources de sensibilisaion à l’intention des recruteurs et des chargés de l’embauche en matière de pratiques d’embauche inclusives. • Passer en revue les modalités d’évaluation du recrutement en ligne pour s’assurer qu’elles sont accessibles aux personnes handicapées.

Plan d'accessibilité

Expériences inclusives, croissance des talents et maintien en poste

RBC publie régulièrement des témoignages d'employés pour effectuer de la sensibilisation, et pour démontrer son parrainage actif et son souci de la représentation à tous les échelons de l'entreprise. De plus, RBC organise des événements virtuels annuels à l'échelle de l'entreprise pour marquer la Journée mondiale de la santé mentale et la Journée internationale des personnes handicapées afin d'accroître la sensibilisation à l'inclusion des personnes handicapées.

Pour renforcer l'inclusion, le Groupe des 3 C RBC offre à ses membres (plus de 1 800 employés) accès à des ressources et au soutien de pairs, et organise des activités visant à promouvoir la sensibilisation, à éliminer les préjugés et à favoriser l'inclusion.

Les événements virtuels de RBC comprennent le sous-titrage codé, la langue des signes (American Sign Language [ASL]) (sur demande), les transcriptions postévénement et la technologie conforme au principe d'accessibilité. Les événements en présentiel proposent des mesures d'adaptation sur demande, et les invitations demandent d'indiquer les besoins en matière d'adaptation.

Problèmes cernés	• Connaissance insuffisante des politiques d'accessibilité du contenu numérique, des communications, des événements et du marketing.
Éléments à améliorer	• Accessibilité de notre contenu numérique, de nos communications et de nos événements.
Mesures à prendre	• 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. • Offrir des formations sur l'accessibilité aux équipes responsables de la marque, du marketing et des communications.

Problèmes cernés	• Réticence de certains employés à mentionner leur handicap et à demander des mesures d'adaptation de crainte de limiter leur croissance professionnelle.
Éléments à améliorer	• Préjugés entourant la divulgation des handicaps et perception négative de leur incidence sur l'avancement de carrière nuisant à l'inclusion au sentiment d'appartenance. • Besoin continu d'équiper les gestionnaires de personnes afin qu'ils puissent aider les employés handicapés à atteindre leur plein potentiel.
Mesures à prendre	• Fournir ponctuellement de l'information et des ressources pertinentes aux personnes qui ont officiellement déclaré un handicap. • Améliorer la sensibilisation de la direction aux enjeux découlant de handicaps. • 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. • Évaluer diligemment la représentation des personnes handicapées dans nos programmes de talent prioritaire et de perfectionnement en leadership.

Plan d’accessibilité

Adaptation du lieu de travail

RBC offre des mesures d’adaptation raisonnables aux employés et aux postulants. L’équipe d’Adaptation du lieu de travail répond aux demandes de renseignement sur les mesures d’adaptation et fournit des conseils en la matière. Tous les employés ont accès à l’information et aux directives relatives aux adaptations du lieu de travail dans l’intranet de RBC.

Problèmes cernés	• Le processus de demande de mesure d’adaptation n’est pas suffisamment convivial et les rôles et les responsabilités des employés qui le gèrent et l’appliquent ne sont pas clairs.
Éléments à améliorer	• Il faut remédier aux lacunes susmentionnées.
Mesures à prendre	Effectuer un examen du processus de demande de mesure d’adaptation afin de déterminer ce qu’il faut améliorer, notamment : • 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 ;

Avantages sociaux

RBC effectue une revue annuelle de son programme d’avantages sociaux pour s’assurer d’offrir des protections, une souplesse et des choix suffisants pour répondre aux besoins de ses employés.

Problèmes cernés	• Les avantages sociaux offerts aux personnes handicapées ne sont pas suffisamment substantiels et concurrentiels.
Éléments à améliorer	• Garanties maladie offertes aux employés, et sensibilisation à ces protections.
Mesures à prendre	• Lors de la revue annuelle, évaluer les besoins d’améliorer l’offre de services et déterminer comment sensibiliser les employés aux avantages offerts.

Plan d’accessibilité

Formation et perfectionnement

RBC offre des formations axées sur la promotion d’un milieu de travail inclusif : lutte contre les préjugés et la discrimination, et webinaires sur l’inclusion et l’appartenance. En avril 2023, nous avons amélioré le contenu sur les handicaps, la neurodiversité, l’empathie et la compassion de notre programme Notions essentielles sur la diversité et l’inclusion. De plus, nous offrons trimestriellement le webinaire Création d’un milieu accueillant pour les employés handicapés, afin de promouvoir la sensibilisation aux handicaps et aux moyens de renforcer l’inclusion.

Problèmes cernés	• Enrichir la formation des employés sur : – la sensibilisation aux handicaps – l’aide aux clients handicapés – le processus d’adaptation du lieu de travail .
Éléments à améliorer	• La formation dispensée aux employés est insuffisante pour assurer qu’ils ont les connaissances, les outils et les ressources nécessaires pour interagir efficacement avec les clients et leurs collègues handicapés.
Mesures à prendre	• 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.

Expériences d’apprentissage accessibles

L’équipe Apprentissage et rendement de RBC s’assure que les formations de l’entreprise sont accessibles ou qu’un format conforme au principe d’accessibilité est disponible, et que leur contenu respecte les politiques d’accessibilité de RBC en offrant des conseils et des mises à l’essai sur demande. De plus, l’équipe donne suite aux plaintes qui lui sont adressées quant à l’accessibilité en mettant à jour le contenu des formations pour qu’il respecte les normes d’accessibilité numérique.

L’équipe de Conception d’apprentissage de RBC a documenté ses politiques en matière d’accessibilité, dispense des séances d’apprentissage et d’information, et fait la promotion de la conception conforme aux quatre principes (perceptible, utilisable, compréhensible et solide) des Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG 2.0) du World Wide Web Consortium (W3C).

Problèmes cernés	• Les expériences d’apprentissage offertes par l’équipe Apprentissage et rendement RBC ne sont pas suffisamment accessibles.
Éléments à améliorer	• Accessibilité des expériences d’apprentissage offertes par l’équipe Apprentissage et rendement RBC.
Mesures à prendre	• Promouvoir la sensibilisation aux politiques de RBC en matière d’accessibilité. • 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. • Faire mieux connaître le mécanisme de rétroaction visant les contenus l’accessibilité des formations.

Plan d’accessibilité

Environnement bâti

Nous continuons d’apporter des améliorations à l’accessibilité avec la participation des employés, des clients, de spécialistes sectoriels et d’autres parties prenantes. Les espaces de travail et les succursales de RBC sont conçus par notre équipe d’experts constituée de professionnels des services immobiliers et d’architectes tiers agréés qui offrent connaissances et conseils en matière de conception, notamment sur le plan de l’accessibilité.

L’accessibilité des espaces de travail et des succursales est régie par nos normes conceptuelles fondées sur les normes et les codes du bâtiment régionaux ou municipaux (notamment, les normes B651, Conception accessible pour l’environnement bâti, et B651.2, Conception accessible des guichets automatiques bancaires, de l’Association canadienne de normalisation). De plus, RBC appuie activement depuis 2021 le programme de certification d’accessibilité de la Fondation Rick Hansen‡ (RHFAC), qui contribue à façonner nos efforts en matière d’accessibilité de l’environnement bâti.

Au début de 2023, l’équipe de conception a mandaté une revue par des experts conseils externes de l’accessibilité d’un sous-ensemble de bureaux et de succursales. Le mandat comprend des visites sur place, une évaluation de nos directives de conception de nos lieux de travail et de nos succursales, et d’autres initiatives connexes en matière d’accessibilité (p. ex., technologies fonctionnelles). La revue, qui devrait se conclure d’ici la fin de 2023, nous permettra de comprendre les lacunes que comporte notre environnement bâti, d’élaborer des plans d’action pour les combler, et de mettre à jour nos directives relatives à l’accessibilité au sein de nos milieux de travail et de nos succursales.

Problèmes cernés	• Insuffisance des places assises et des aires d’attente adaptées aux personnes handicapées. • Entrées non accessibles, notamment sans rampes pour fauteuil roulant.
Éléments à améliorer	• Accessibilité insuffisante des bureaux et des succursales de RBC.
Mesures à prendre	Ces mesures visent les obstacles et les besoins d’amélioration mentionnés lors des consultations : • 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. – 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. • Analyser les procédures d’urgence pour déterminer s’il y a lieu de les améliorer pour mieux assurer la sécurité des personnes handicapées. • Étudier les moyens d’améliorer l’orientation (p. ex., signalisation en braille) dans les succursales et aux GAB.

Plan d’accessibilité

Technologies de l’information et des communications (TIC)

Les TIC[1] comprennent tout ce que nous utilisons pour communiquer et mener nos activités en ligne, y compris les interfaces Web, les PDF et les documents Word.

L’accessibilité des solutions technologiques numériques à RBC est régie par une politique générale qui englobe les exigences d’accessibilité numérique des WCAG 2.1 Niveau AA et les mesures d’adaptation numérique de RBC.

Problèmes cernés

Les consultations ont permis de cerner ces besoins d’amélioration :

- Accessibilité de certains contenus Web et non Web : images, instructions et guides visuels, formules, relevés mensuels, conventions d’utilisation intégrées aux applications, etc.
- Éléments pertinents pour les personnes atteintes des handicaps suivants :
  - Cognitif (formulations complexes) :
    - Certaines sections du site Web utilisent des phrases longues ou des termes financiers techniques qui ne sont pas toujours faciles à comprendre.
  - Mobilité (défilement excessif ou automatique) :
    - Certains libellés ne sont pas proches des champs qu’ils visent, nécessitant un défilement horizontal.
    - Certains tableaux nécessitent un défilement vertical pour voir l’en-tête.
    - Certains gadgets logiciels en forme de carrousel ne peuvent pas être mis en pause.
  - Visuel (contrastes et tailles de police) :
    - Certaines couleurs sont trop pâles ou se fondent dans l’image d’arrière-plan.
    - Certaines polices par défaut sont trop petites.
  - Auditif (sous-titres) :
    - Le sous-titrage vidéo est incohérent : certaines vidéos contiennent des sous-titres, alors que d’autres ne sont accompagnées que d’une transcription.
  - Épilepsie (capacité de mettre en pause des animations) :
    - Il n’est pas possible de mettre en pause ou d’arrêter certaines animations (p. ex. GIF).

Éléments à améliorer

- Nos solutions technologiques ne sont pas systématiquement conformes à la norme d’accessibilité numérique (actuellement WCAG 2.1 Niveau AA).

[1] Voici quelques exemples de TIC :
- Sites Web
- Applications Web comme le courriel Web et les services bancaires en ligne
- Documents non Web comme les fichiers PDF, Word et PowerPoint
- Logiciels comme Windows, iOS, Skype et QuickBooks
- Matériel mobile comme les téléphones intelligents et les tablettes
- Matériel fixe comme les GAB et les bornes de paiement de stationnement
- Autre matériel, notamment les ordinateurs, les souris, les claviers, les numériseurset les imprimantes
- Technologies d’aide comme les lecteurs d’écran et les affichages en braille
- Plateformes de réunion en ligne comme Webex, Microsoft Teams et Zoom

Plan d’accessibilité

Mesures à prendre	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 : • Assurer que les nouvelles technologies soient accessibles : – 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. • Dresser un inventaire des technologies existantes afin de privilégier l’accessibilité, en accordant la priorité aux applications les plus fortement utilisées : – 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. • Centraliser et automatiser les processus qui comportent des essais d’accessibilité : – 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.

Plan d’accessibilité

Communications autres que les TIC

Les gens communiquent de nombreuses façons. RBC continuera de communiquer avec ses clients en privilégiant la souplesse et la simplicité afin de répondre à un large éventail de besoins, le tout dans un souci continu d’amélioration.

Problèmes cernés	• LIl faudrait simplifier le langage bancaire, souvent trop complexe. L’utilisation de jargon et d’acronymes financiers crée de la confusion chez les personnes avec handicaps cognitifs liés à l’anxiété ou à l’assimilation de l’information. • La documentation, comme les brochures de produits, n’est pas systématiquement disponible dans des formats plus accessibles, comme les gros caractères et le braille.
Éléments à améliorer	• Les communications avec les clients et les employés ne sont pas toujours aussi accessibles qu’elles pourraient l’être.
Mesures à prendre	• Procéder à une évaluation des normes et des pratiques de communication interne et externe pour s’assurer que les formulations sont simples, concises et accessible à tous, indépendamment de la capacité cognitive. • Cerner les documents actuellement indisponibles dans différents formats (gros caractères et braille).

Plan d’accessibilité

Conception et prestation des programmes et des services

RBC offre un un régime enregistré d’épargne-invalidité (REEI) qui aide les personnes admissibles au crédit d’impôt pour personnes handicapées (CIPH) et leurs familles à épargner en vue de leurs besoins de soutien financier à long terme.

RBC s’efforcera d’améliorer ses programmes et ses services en fonction de la rétroaction continue de personnes handicapées, des pratiques sectorielles exemplaires et du règlement de la LCA.

Problèmes cernés	• La politique générale de RBC en matière de technologie accessible ne fournit actuellement pas de directives globales pour l’établissement de normes d’accessibilité. Par conséquent, l’accessibilité peut ne pas avoir systématiquement été prise en considération dans la conception des programmes, des produits et des services. • Certains des obstacles mentionnés lors des consultations étaient liés à l’expérience en succursale, à l’accessibilité de documents électroniques, à des processus d’intégration et aux interactions avec le service clientèle. Plus précisément : - Certaines personnes ayant un handicap visuel ont l’impression que le personnel de la succursale ne tient pas compte de leur situation. - La navigation dans l’appli mobile - paramétrage initial, changements de pages, déconnexions sans préavis et inflexibilité au chapitre de l’authentification à deux facteurs - cause de la frustration et de l’anxiété.
Éléments à améliorer	• L’expérience utilisateur des programmes et des services de RBC pourrait être plus accessible et uniforme. • Nos employés et nos clients ont besoin de mesures d’accessibilité et de services adaptés à leurs besoins.
Mesures à prendre	• 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. • Poursuivre les consultations avec les employés et les clients handicapés, et améliorer les programmes et les services en fonction de la rétroaction reçue. • 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. • Améliorer les programmes de formation des équipes avec contact clientèle afin de perfectionner les interactions avec les clients handicapés.

Plan d’accessibilité

Approvisionnement en biens, services et installations

Aucun obstacle pour les personnes handicapées n’a été cerné dans nos pratiques d’approvisionnement. Dans un souci constant d’amélioration de l’accessibilité, toutefois, nous prendrons les mesures suivantes :

- 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.
- Élaborer des demandes de proposition (DDP) qui tiennent compte de l’évolution des exigences de RBC en matière d’accessibilité.
- Revoir notre Politique et norme de Gestion du risque de tiers pour assurer que les attentes en matière d’accessibilité sont clairement formulées.

Transport

Bien que le transport l’un des pilier de la LCA, RBC n’exploite ni ne fournit de services de transport. Les exigences de la LCA à cet égard ne s’appliquent donc pas à RBC.

Rétroaction

Nous croyons que la collaboration donne de meilleurs résultats et qu'une communication claire, cohérente et transparente est essentielle pour continuer de renforcer notre culture inclusive. Nous faisons périodiquement le point sur nos progrès au chapitre de la diversité, de l'inclusion et de l'accessibilité, et faisons connaître nos expériences et nos pratiques exemplaires en la matière. Pour en savoir plus, rendez-vous à **rbc.com/diversite-inclusion**.

Votre rétroaction sur le présent plan est la bienvenue alors que nous visons l'élimination des obstacles à l'accessibilité d'ici 2040. Pour toute rétroaction, veuillez contacter le Bureau de l'accessibilité :

Courriel : **accessibility@rbc.com**
Des pièces jointes peuvent être incluses, dans la mesure où leur taille combinée ne dépasse pas 55 Mo. Formats de fichiers acceptés : PNG, JPEG, MP4, DOC, PDF.

Téléphone : 416 216-1206 ou numéro sans frais 1 888 994-9004 Nous acceptons aussi les appels par l'intermédiaire des services de relais IP ou vidéo.

Courrier :
Bureau de l'accessibilité
200 Bay St, 11th floor
North Tower, Toronto (Ontario)
M5J 2T6

Rétroaction anonyme : si vous souhaitez adresser une rétroaction anonyme, vous pouvez composer le 416 216-1206 (ou le numéro sans frais 1 888 994-9004) et laisser un message. Notre Bureau de l'accessibilité passera en revue ces messages et ces formules de rétroaction chaque semaine. Les messages vocaux seront transcrits et sauvegardés électroniquement.

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.

Autres formats : si vous avez besoin d'autres formats (p. ex., en gros caractères ou en braille), veuillez contacter notre Bureau de l'accessibilité aux coordonnées fournies.

RBC collabore avec les parties prenantes pour comprendre leurs perspectives sur les questions environnementales et sociales. Par ailleurs, nous avons mis en place et continuerons de développer des mécanismes permettant à toute personne – employé, contractuel, fournisseur, client ou autre – de nous faire part de préoccupations, notamment en ce qui a trait aux droits de la personne. **Les préoccupations relatives aux droits de la personne peuvent être présentées ici**

Pour en savoir plus sur le service clientèle accessible, consultez **Les normes d'accessibilité de RBC**.

Formation

RBC continuera de former les employés pour les sensibiliser à l'accessibilité afin qu'ils démontrent un souci constant de l'inclusion des personnes handicapées.

Pour vous renseigner sur les plans d'action visant la formation, veuillez vous reporter à la section **Emploi**.

Glossaire

ASL : Langue des signes américaine

Conception universelle : la conception et la composition d'un environnement de façon à ce qu'il puisse être accessible, compris et utilisé par tous indépendamment de l'âge, de la taille, des capacités et des handicaps. Un environnement (ou tout bâtiment, produit ou service dans cet environnement) devrait être conçu pour s'adapter à toutes les personnes qui souhaitent l'utiliser.

ESG : conçus pour être intégré à la stratégie d'une organisation, les critères environnement, société et gouvernance visent les besoins et les moyens de générer de la valeur pour toutes les parties prenantes.

GAB : Guichet automatique bancaire

Handicap : 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.

Les types de handicaps frappent notamment :

- La vision
- La mobilité
- La parole
- L'ouïe
- La flexibilité
- La dextérité
- La douleur
- L'apprentissage
- Les fonctions cognitives
- Le développement
- La santé mentale
- La mémoire

L'adaptation du lieu de travail : désigne la modification d'une norme ou d'une pratique, ou l'élimination d'un obstacle, qui permet aux employés d'atteindre les objectifs et de satisfaire aux exigences propres à leur rôle. Cela comprend les modifications physiques d'un poste de travail ou des locaux, la mise à disposition de la technologie adaptée, la flexibilité d'horaire pour répondre à des obligations personnelles, ou des accommodements visant à respecter la religion et la culture.

LCA : Loi canadienne sur l'accessibilité

Obstacle : Selon la LCA, tout élément – physique, architectural, technologique ou attitudinal, qui repose sur l'information ou les communications, 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 handicaps physiques, intellectuels, cognitifs, mentaux ou sensoriels, des troubles d'apprentissage ou de la communication, ou des limitations fonctionnelles.

REEI : le régime enregistré d'épargne-invalidité, reconnu par l'Agence du revenu du Canada (ARC), est conçu pour aider les personnes atteintes d'un handicap et leurs familles à épargner en vue de leurs besoins de soutien financier à long terme.

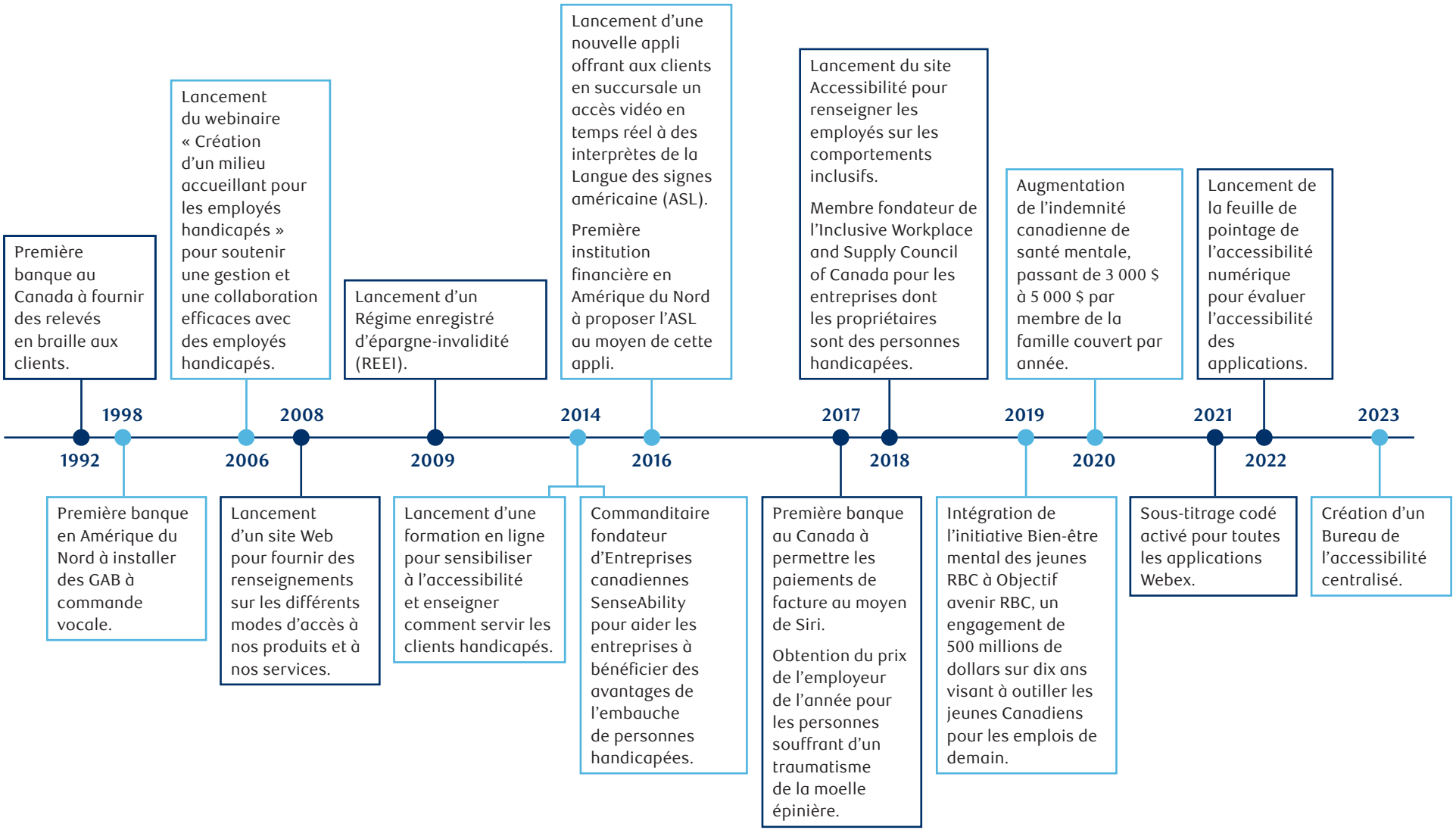
RoDG : Return on Disability Group, société qui aide d'autres sociétés à assurer l'inclusion des personnes handicapées.

W3C : Le World Wide Web Consortium est la principale organisation internationale en matière de normes pour le World Wide Web.

WCAG 2.0/2.1 : les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) couvrent une fourchette assez large de recommandations pour rendre le contenu Web plus accessible. Le respect de ces directives – mesures d'adaptation pour la cécité et la vision basse, la surdité et la perte auditive, les mouvements limités, les troubles de la parole, la photosensibilité, et les combinaisons de ces handicaps ; ainsi que certaines mesures d'adaptation pour les troubles d'apprentissage et les limitations cognitives – rendra les contenus plus accessibles à un plus large éventail de personnes handicapées.

Annexe – Parcours de RBC en matière d'accessibilité

RBC se soucie depuis longtemps de l'élimination des obstacles à l'accès équitable de ses clients, de ses employés et des collectivités aux produits, aux services et aux occasions qu'elle offre. La chronologie ci-dessous illustre les étapes clés de notre parcours en matière d'accessibilité.



Mise en garde au sujet des déclarations prospectives

Le présent Plan d'accessibilité RBC 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 les lois canadiennes sur les valeurs mobilières applicables. Ces déclarations prospectives peuvent comprendre des énoncés concernant les objectifs, la vision et les engagements sociaux et de gouvernance de Banque Royale du Canada (« RBC », « nous », « notre » ou « nos »), 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). L'information prospective est fournie dans le but de renseigner nos parties prenantes sur les mesures que nous prévoyons entreprendre pour satisfaire aux exigences de la LCA et concrétiser nos objectifs, notre vision et nos engagements sociaux et de gouvernance ; elle pourrait ne pas convenir à d'autres fins.

Les mots « croire », « s'attendre à », « viser », « atteindre », « intention », « s'engager à », « but », « planifier », « s'efforcer de » et « objectif », de même que l'emploi du futur ou du conditionnel ainsi que de mots et d'expressions semblables, 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 pouvant faire que les attentes et conclusions ne se matérialisent pas, que nos hypothèses soient erronées, et que notre vision, nos engagements et nos objectifs sociaux et de gouvernance ne se matérialisent pas. Le lecteur ne doit pas se fier indûment à ces déclarations, 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 risques stratégiques, réputationnels, concurrentiels, juridiques et réglementaires ; et les risques 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 les risques de notre rapport annuel pour l'exercice financier terminé le 31 octobre 2022 (Rapport annuel 2022) et dans la section « Gestion du risque » de notre rapport trimestriel pour la période de trois mois terminée le 30 avril 2023 (Rapport aux actionnaires du deuxième trimestre de 2023). 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.

Sauf si la loi l'exige, nous ne nous engageons pas à mettre à jour quelque déclaration prospective que ce soit, verbale ou écrite, que nous pouvons faire ou qui peut être faite pour notre compte à l'occasion.

Tous les renvois à des sites Web sont fournis à titre indicatif seulement. Le contenu des sites Web mentionnés dans le présent plan, y compris celui pouvant être obtenu par l'intermédiaire 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 plan et n'en fait pas partie.

® / MC Marque(s) de commerce de Banque Royale du Canada.
‡ Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur propriétaire respectif. VPS110654

129720 (06/2023)