



# Plan d'accessibilité 2023-2025

Banque de développement du Canada

Le 16 décembre 2022



## Version facile à lire

Ce résumé facile à lire consiste en un plan simple et court. Pour consulter le plan au complet, passez à la section intitulée : [Plan d'accessibilité de BDC](#).

La Banque de développement du Canada (BDC) est une société d'État fédérale. Cela signifie que, bien qu'elle soit supervisée par le gouvernement, elle fonctionne comme une entité indépendante.

BDC fournit du soutien à l'ensemble des propriétaires d'entreprise du Canada. Une ou un propriétaire d'entreprise est une personne qui crée sa propre entreprise. Nous soutenons les petites et moyennes entreprises canadiennes. Nous aidons les propriétaires d'entreprise en leur prêtant de l'argent et en leur donnant des conseils. Nous leur fournissons également des informations et des outils sur notre site Web. Nous répondons aux besoins de l'ensemble des propriétaires d'entreprise au Canada. Cela inclut les personnes vivant avec un handicap. BDC s'est engagée à faciliter l'accessibilité aux personnes vivant avec un handicap.

Ce Plan d'accessibilité décrit les mesures que BDC prendra au cours des trois prochaines années pour faciliter l'accessibilité :

- Consulter les personnes vivant avec un handicap pour nous aider à décider de ce qu'il convient de faire. Ajouter des questions sur l'accessibilité dans les sondages.
- Former le personnel sur l'accessibilité et ce que vivent les personnes en situation de handicap. Nous concevrons également des ressources et des formations sur les handicaps invisibles et visibles.
- Demander aux clientes et clients de nous divulguer leur handicap, s'il y a lieu. Utiliser ces informations pour nous assurer que nous soutenons les propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap. Communiquer clairement sur notre site Web comment les gens peuvent bénéficier d'accommodements.
- Modifier la manière dont nous sélectionnons les bureaux à louer afin de mieux prendre en compte l'accessibilité. Collaborer avec les propriétaires et les gestionnaires de biens immobiliers pour planifier l'installation d'alarmes visuelles.



- Apporter des modifications à nos bureaux, par exemple en vérifiant si nous disposons de suffisamment d'espaces de travail au calme. Nous veillerons également à ce que le personnel qui se déplace en fauteuil roulant puisse accéder aux armoires de rangement.
- En faire plus pour encourager les personnes vivant avec un handicap à poser leur candidature à un emploi à BDC.
- Élaborer une stratégie sur la manière d'aider les gestionnaires à mieux soutenir le personnel vivant avec un handicap. Cela comprendra une formation sur les accommodements.
- Mettre à jour le site Web pour supprimer les obstacles à l'accessibilité qui sont considérés comme faciles à éliminer, tels que le contraste des couleurs et les liens non étiquetés. Nous examinerons l'accessibilité sur nos autres sites Web et applications.
- Mettre en œuvre un processus qui permettra de demander et de recevoir des documents et du matériel en support de substitution.
- Créer des normes de marque et de communication afin d'y intégrer l'accessibilité.
- Créer une norme pour les médias sociaux afin de s'assurer que toutes les publications sont accessibles.
- Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de nos achats corporatifs. Nous voulons nous assurer que ce que nous achetons ne crée pas de nouveaux obstacles à l'accessibilité.

Vos commentaires sont importants pour la poursuite de nos efforts. Si vous avez des commentaires sur le présent plan ou sur l'accessibilité à BDC, vous pouvez les adresser à :

- Ressources humaines de BDC – DEI
- Adresse électronique : [accessiblebdc@bdc.ca](mailto:accessiblebdc@bdc.ca)
- Numéro de téléphone : 1 877 232-2269 poste 5
- Adresse postale : Rez-de-chaussée, 5, Place Ville-Marie, Montréal (Québec) H3B 5E7
- Canaux de médias sociaux – [Twitter](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) et [YouTube](#).



# Table des matières

---

<b>1. Général .....</b>	<b>5</b>
1.1 Description de BDC.....	5
1.2 Déclaration d'engagement.....	5
1.3 Coordonnées et processus de rétroaction.....	5
1.4 Supports de substitution.....	6
1.5 Définitions.....	7
<b>2. Domaines décrits à l'article 5 de la Loi Canadienne sur l'accessibilité (LCA) .....</b>	<b>8</b>
2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation.....	8
2.2 Environnement bâti.....	9
2.3 Emploi.....	10
2.4 Technologies de l'information et des communications (TIC).....	11
2.5 Communications, autres que TIC .....	11
2.6 Acquisition de biens, de services et d'installations.....	12
2.7 Conception et prestation en matière de programmes et de services.....	13
2.8 Transports .....	13
<b>3. Consultations .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Conclusion .....</b>	<b>15</b>



# Plan d'accessibilité de BDC

## Général

### 1.1 Description de BDC

---

La Banque de développement du Canada (BDC) est une société d'État fédérale. Cela signifie que, bien qu'elle soit supervisée par le gouvernement, elle fonctionne indépendamment pour aider les propriétaires d'entreprise. Une ou un propriétaire d'entreprise est une personne qui crée sa propre entreprise. Nous aidons les propriétaires d'entreprise partout au Canada à développer leur entreprise en leur fournissant des prêts, des conseils et des ressources. Nous complétons le rôle joué par les banques traditionnelles. Nous sommes en mesure d'offrir des prêts que d'autres prêteurs ne peuvent pas offrir parce que nous prenons plus de risques.

### 1.2 Déclaration d'engagement

---

BDC s'engage à être accessible à toutes et à tous, y compris aux personnes vivant avec un handicap. Cela implique d'être aussi accessible que possible à notre personnel, notre clientèle et nos partenaires. Nous reconnaissons que les personnes vivant avec un handicap sont celles qui ont la possibilité de profiter de leur propre expérience en ce qui a trait à l'accessibilité. Un grand nombre de nos initiatives sont axées sur la consultation de ces personnes et sur l'apprentissage à partir de leur vécu. Nous reconnaissons également que l'accessibilité est un processus continu. Ce plan est appelé à évoluer, et nous continuerons à y apporter des améliorations au fil du temps. À partir de maintenant, nous nous attaquerons aux obstacles dès que nous en aurons connaissance, même s'ils ne sont pas définis dans notre Plan d'accessibilité. Ce plan s'inscrit dans le cadre de notre engagement à toujours faire mieux pour les personnes vivant avec un handicap.

### 1.3 Coordonnées et processus de rétroaction

---

À BDC, vos commentaires sont les bienvenus, y compris les commentaires anonymes, concernant le présent Plan et sur l'accessibilité à BDC. Nous nous engageons à examiner les commentaires que



nous recevrons (et à y répondre), et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles que vous nous signalerez.

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur ce plan ou sur l'accessibilité à BDC en utilisant les coordonnées suivantes :

- Ressources humaines de BDC – DEI
- Adresse électronique : [accessiblebdc@bdc.ca](mailto:accessiblebdc@bdc.ca).
- Numéro de téléphone : 1 877 232-2269, poste 5
- Adresse postale : Rez-de-chaussée, 5, Place Ville-Marie, Montréal (Québec) H3B 5E7

Nous acceptons également les commentaires sur l'accessibilité adressés à BDC par le biais de nos comptes de médias sociaux, notamment : [Twitter](#), [Facebook](#), [LinkedIn](#), [Instagram](#) et [YouTube](#).

## 1.4 Supports de substitution

---

Vous pouvez demander de recevoir ce Plan d'accessibilité en support de substitution en envoyant un courriel à l'adresse suivante : [Accessiblebdc@bdc.ca](mailto:Accessiblebdc@bdc.ca).

Vous pouvez télécharger dès maintenant ce Plan d'accessibilité dans un format électronique sur le site web de BDC.

BDC proposera des supports de substitution dès que possible. Nous nous engageons à les fournir dans les délais suivants :

- Imprimé : 15 jours
- Gros caractères (texte plus gros) : 15 jours
- Braille (système d'écriture tactile de points en relief qui permet aux personnes aveugles ou malvoyantes de lire au toucher) : 45 jours
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute) : 45 jours



## 1.5 Définitions

---

Ce plan utilise les définitions suivantes :

**Handicap** : Déficience, ou différence, notamment physique, mentale, intellectuelle ou cognitive, ou trouble d'apprentissage ou de la communication. Les handicaps peuvent être permanents, temporaires ou se modifier au fil du temps.

**Obstacle** : Tout ce qui peut empêcher les personnes vivant avec un handicap de participer pleinement et équitablement à la société. Les obstacles peuvent être fondés sur les attitudes, l'environnement bâti, la technologie, la manière dont les informations sont communiquées ou résulter d'une politique ou d'une procédure.

**Accessibilité** : Concevoir les produits, appareils, services, environnements, technologies, politiques et règlements, d'une manière qui permet à n'importe qui, y compris aux personnes vivant avec divers handicaps, d'y accéder et de les utiliser selon le niveau d'autonomie qu'elles souhaitent.



# Domaines décrits à l'article 5 de la Loi Canadienne sur l'accessibilité (LCA)

## 2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

---

BDC est déterminée à s'engager de façon continue auprès des personnes vivant avec un handicap. Nous nous assurerons ainsi que toutes les améliorations que nous apportons en matière d'accessibilité reflètent les expériences réelles et les priorités des personnes vivant avec un handicap. Comme le dit la devise du mouvement des droits des personnes handicapées : « Rien sans nous ».

BDC s'engage également à dispenser de la formation sur l'accessibilité. La formation permettra de s'assurer que le personnel comprend ce qu'« accessibilité » signifie et pourquoi c'est important. Elle l'aidera à comprendre également comment rendre le travail plus accessible. En formant notre personnel de cette manière, nous pourrions améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités.

Pour ce faire, BDC a créé un Comité de travail sur l'accessibilité chargé d'examiner les questions liées à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation. BDC a également créé un Comité directeur exécutif composé de membres de la haute direction de l'ensemble de l'organisation, afin de s'assurer que le travail concernant l'accessibilité progresse. Nous avons également nommé une personne chargée de fournir des conseils en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Cette personne fait office de soutien à l'accessibilité. Cela nous aidera à continuer à traiter les problèmes d'accessibilité à l'échelle de BDC et à la planification relative à la *Loi sur l'accessibilité du Canada* (LAC). La LAC est une loi récente qui vise à atténuer les obstacles liés au handicap dans tout le pays d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2040. La personne titulaire de ce rôle sera chargée de la planification, des communications et de la consultation en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation, et de l'établissement de rapports sur la progression.

Nos initiatives en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation sont les suivantes :

- Consulter les personnes vivant avec un handicap sur une base permanente. Cette consultation se fera sous forme de groupes de discussion, de sondages et de cercles d'écoute auprès du personnel et de la clientèle.
- BDC inclura des questions ou un énoncé sur l'accessibilité dans les sondages et questionnaires.





- BDC mettra en place, à l'échelle de l'organisation, une formation sur la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité pour tout le personnel actuel.

## 2.2 Environnement bâti

---

BDC compte plus de 100 bureaux au Canada. Certains sont de grands bureaux en centre-ville et dans d'autres villes où nous avons de plus petits bureaux. Nous partageons parfois des locaux avec d'autres organisations. Notre but est de rendre nos bureaux aussi accessibles que possible à l'ensemble du personnel et de la clientèle.

Nous avons pris des mesures pour répondre aux besoins du personnel lors de la planification de nos bureaux et nous continuons à apporter régulièrement des améliorations en fonction des commentaires. Ces changements ont consisté à ajouter des bureaux réglables, différents types de sièges, des portes automatiques et des panneaux en braille. Toutefois, nous avons repéré d'autres obstacles, tels que nos bureaux ouverts qui ne conviennent pas forcément au style de travail de certaines personnes. Nous améliorerons également la manière dont nous prenons en compte l'accessibilité lorsque nous louons de nouveaux locaux.

Nos objectifs pour l'environnement bâti sont les suivants :

- Reviser notre plan d'évacuation d'urgence. Des changements sont nécessaires parce que moins de personnes travaillent au bureau. On mettra à jour le plan d'évacuation d'urgence afin d'y inclure d'autres types de garde-feux.
- Evaluer si nous disposons de suffisamment d'espaces de travail au calme pour répondre aux besoins du personnel.
- Veiller à ce que les espaces de rangement futurs, y compris les armoires de cuisine, les salles de photocopie et les casiers personnels, soient entièrement accessibles aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Nous y parviendrons en intégrant dorénavant l'accessibilité dans nos normes.
- Travailler avec nos propriétaires et gestionnaires de biens immobiliers afin d'envisager et de prévoir la mise en œuvre d'alarmes visuelles pour remplacer les alarmes auditives.
- Examiner et améliorer la façon dont nous sélectionnons les bureaux à louer afin de mieux tenir compte des exigences en matière d'accessibilité.



## 2.3 Emploi

---

BDC compte un effectif d'environ 2 800 employées et employés au Canada. Elle offre un environnement de travail flexible qui autorise le personnel à travailler dans ses bureaux ou à distance. Elle s'engage également à faire en sorte que ses pratiques d'embauche et sa stratégie en matière de talents valorisent la diversité, l'équité et l'inclusion.

Nous reconnaissons également que le personnel et les candidates et candidats vivant avec un handicap font face à des obstacles. Il faut aussi noter que le personnel vivant avec un handicap invisible fait face à d'autres types de difficultés. Ces difficultés peuvent provenir en partie d'une réticence à en parler et d'un manque de connaissances de la haute direction en matière d'accessibilité et de handicap. Plus de formation est nécessaire, notamment pour les cadres qui embauchent et gèrent d'autres membres du personnel.

Nos objectifs en matière d'emploi sont les suivants :

- Réviser la façon de rédiger les politiques pour s'assurer que le langage utilisé est le plus actuel possible.
- Veiller à ce que toutes les personnes intervenant dans le processus de mise en place d'accommodements reçoivent une formation sur les raisons de ces accommodements et sur l'obligation légale d'accommoder le personnel.
- Offrir une formation supplémentaire sur le handicap à tous les gestionnaires qui ont des responsabilités en matière de dotation en personnel. Cette formation s'ajoute à la formation sur la sensibilisation au handicap et à l'accessibilité, qui sera dispensée à tout l'effectif actuel de l'ensemble de l'organisation.
- Examiner toutes les nouvelles offres d'emploi pour s'assurer qu'elles sont rédigées dans un langage inclusif, qu'elles tiennent compte du handicap et qu'elles répondent à des exigences professionnelles justifiées.
- Ajouter un énoncé sur la page d'offres d'emploi encourageant les personnes vivant avec un handicap à poser leur candidature.
- Concevoir des ressources, des ateliers ou des séances de formation sur les handicaps invisibles.
- Elaborer une stratégie qui permettra aux gestionnaires de mieux soutenir le personnel vivant avec un handicap.
- Centraliser le financement des demandes d'accommodement.



## 2.4 Technologies de l'information et des communications (TCI)

---

BDC utilise divers outils et technologies numériques, notamment notre site Web public (<https://www.bdc.ca/fr>), des plateformes de médias sociaux, des vidéos et des ressources numériques pour les propriétaires d'entreprise. Nous avons essayé de rendre nos technologies accessibles à toutes et à tous, mais nous reconnaissons qu'il y a encore des points à améliorer. Lors de nos prestations de services-conseils auprès de personnes handicapées, nous avons cerné des obstacles sur notre site Web. Des problèmes de contraste des couleurs, un trop grand nombre de liens et des boutons et liens non étiquetés ont notamment été signalés.

Nos objectifs en matière de TIC sont les suivants :

- Apporter des modifications au site Web pour éliminer les obstacles trouvés comme faciles à éliminer, notamment le contraste des couleurs et les bords des boutons qui attirent l'attention.
- Confirmer que les fonctions d'accessibilité de Microsoft Office 365 sont activées pour l'ensemble du personnel.
- Examiner l'accessibilité des autres sites Web et applications, notamment l'Espace clientèle et l'intranet.

## 2.5 Communications, autres que TIC

---

BDC développe et distribue des informations et des ressources pour aider les propriétaires d'entreprise. Le public peut nous joindre par téléphone, par courriel, par courrier postal ou sur notre site Web. Bien que nous nous efforcions de faire en sorte que nos canaux de communication soient accessibles, nous reconnaissons qu'il existe des obstacles à la façon dont nous communiquons. Parmi ceux-ci, citons l'inaccessibilité de certains documents publics et le manque de clarté de certaines informations.

Nos objectifs en matière de communication sont les suivants :

- Mettre à jour notre code de conduite en vigueur en matière de communication afin de s'assurer qu'il inclut les personnes handicapées et l'accessibilité
- Créer et adopter une norme pour les médias sociaux afin d'assurer l'accessibilité de tous les messages et l'uniformité avec les autres types de texte.



- Mettre à jour les normes sur la marque et la communication y compris la production des vidéos afin d'y intégrer l'accessibilité.
- Créer et mettre en œuvre un processus qui permettra de demander et de recevoir des documents et du matériel en supports de substitution.
- Etablir un plan pour rendre les réunions hybrides plus accessibles. Cela peut inclure l'utilisation de dispositifs d'aide à l'écoute assistée, du sous-titrage en direct, de la désignation d'un animateur, etc., afin d'atténuer les obstacles liés aux événements ou à la TI dont l'audio n'est pas claire.

## 2.6 Acquisition de biens, de services et d'installations

---

BDC fait souvent l'acquisition de technologies et de biens qui appuient ses opérations et ses services. L'accessibilité est parfois prise en compte lorsque nous achetons des biens et des produits externes. Toutefois, elle n'est généralement pas mentionnée ou pas assez précisée dans notre processus d'acquisition de biens, de services et d'installations. Nous modifierons la manière dont nous demandons les biens et les services afin d'améliorer l'accessibilité des produits et services que nous utilisons.

Nos objectifs en matière d'approvisionnement sont les suivants :

- Etablir une liste de ressources pour les services d'accessibilité requis (par exemple, braille, audio numérique gros caractères, sous-titrage, vidéo descriptive, interprétation en langue des signes).
- Le personnel en négociation des marchés recevra une formation sur la manière d'aider le personnel à intégrer l'accessibilité dans l'approvisionnement.
- Veiller à ce que les documents d'approvisionnement tiennent compte de l'accessibilité. Il s'agit notamment de directives, de politiques, de listes de contrôle, de modèles d'exigences et de modèles de marchés.



## 2.7 Conception et prestation en matière de programmes et de services

---

BDC fait tout ce qui est en son pouvoir pour aider les propriétaires d'entreprise partout au Canada. Pour cela, elle fournit des services tels que des prêts et des conseils aux entreprises. Elle propose également des solutions plus spécialisées de prêt, d'investissement et de capital-risque pour aider les entreprises à progresser. Les services-conseils qu'elle offre aux entreprises portent sur divers aspects de la gestion. Cela comprend le leadership et la direction, les ventes et le marketing, ainsi que la stratégie opérationnelle. Nous fournissons également des ressources et des outils sur nos sites Web, tels que la boîte à outils des propriétaires d'entreprise et le calculateur de prêt commercial.

Nous avons cherché à rendre nos programmes et services aussi accessibles que possible à toute la population canadienne. BDC dispose d'un groupe de travail interne chargé de traiter les questions liées à l'accessibilité et au handicap. Cependant, nous reconnaissons qu'il existe encore des obstacles à l'accès à nos programmes et services, notamment l'absence d'un plan formel pour aider la clientèle à accéder aux services de BDC.

Nos objectifs d'accessibilité aux programmes et services sont les suivants :

- Commencer à collecter des données sur les clientes et clients s'identifiant comme vivant avec un handicap.
- Une fois que BDC aura mis en œuvre le processus de collecte de données, elle utilisera ces données pour envisager une programmation adaptée qui appuie les propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap.
- BDC annoncera sur son site Web que des accommodements sont disponibles à la clientèle vivant avec un handicap, et expliqué comment y accéder.

## 2.8 Transports

---

BDC ne gère actuellement aucun service de transport; par conséquent, ce domaine prioritaire n'est pas pertinent à BDC.



# Consultations

BDC reconnaît que les personnes vivant avec un handicap ont la possibilité de faire profiter de leur propre expérience en ce qui a trait à l'accessibilité. BDC s'engage à les écouter. Avant d'élaborer le présent Plan, BDC a consulté des personnes handicapées, et continuera à le faire au fur et à mesure qu'elle entreprendra de nouveaux projets.

Pour ce plan, elle a consulté les personnes vivant avec un handicap par les moyens suivants :

- Sondage anonyme adressée au personnel vivant avec un handicap;
- entretiens avec des propriétaires d'entreprise et la clientèle de BDC vivant avec un handicap;
- réunion dans le cadre d'un groupe de discussion sur l'accessibilité.

BDC a consulté les membres du personnel vivant avec un handicap par l'intermédiaire d'une sondage anonyme. Le sondage demandait à ces personnes si elles avaient rencontré des obstacles dans leur travail à BDC ou en interagissant avec la Banque. Nous avons également demandé au personnel qui a répondu au sondage de donner des détails sur les obstacles rencontrés. Enfin, nous avons sollicité des suggestions pour améliorer l'accessibilité à BDC. Dans le cadre du sondage, le personnel a ciblé les obstacles à l'accessibilité, notamment des difficultés liées à la procédure d'obtention d'accommodements sur le lieu de travail.

Nous avons organisé un groupe de discussion avec des personnes handicapées pour obtenir des commentaires supplémentaires. Ce groupe comprenait des personnes vivant avec un handicap physique, visuel, auditif, mental, cognitif ou une maladie chronique, ainsi que des personnes neurodivergentes. Ce groupe de discussion avait pour but de fournir des commentaires sur nos activités qui exigent d'interagir avec le public. Le groupe a examiné notre site Web, nos canaux de médias sociaux, nos vidéos et nos ressources numériques. Il a également essayé la fonction de clavardage sur notre site Web. Les commentaires les plus courants des membres du groupe de discussion concernent l'accessibilité des vidéos que BDC a produites et distribuées, ainsi que la formulation de plusieurs de nos offres d'emploi.

Nous avons également mené des entretiens avec la clientèle de BDC pour obtenir des commentaires directement de leur part. Au cours de ces entretiens, des membres de notre clientèle ont cerné d'autres obstacles, tels que des problèmes avec le site Web de BDC et des documents en format PDF inaccessibles. Tous les obstacles cernés lors de ces consultations ont été pris en compte dans les objectifs du présent Plan d'accessibilité.



# Conclusion

Grâce à ce Plan d'accessibilité, BDC s'engage à améliorer l'accessibilité, à éliminer les obstacles tant actuels et que futurs et à rendre ses activités accessibles à tout le monde. Nous réexaminerons également ce Plan régulièrement afin de nous assurer que l'accessibilité est dorénavant prise en compte. BDC a pour vocation de répondre aux besoins de l'ensemble des propriétaires d'entreprise du Canada. Cela signifie qu'elle doit s'assurer que tous les propriétaires d'entreprises du pays, y compris les personnes vivant avec un handicap, peuvent accéder à ses programmes et services sans aucun obstacle. Nous reconnaissons également que l'accessibilité n'est pas un résultat, mais plutôt un processus. Autrement dit, nous nous efforcerons continuellement de répondre aux besoins de notre personnel et de nos partenaires vivant avec un handicap. Conformément aux exigences de la LCA, nous réviserons ce Plan tous les trois ans et rendrons compte de nos progrès. À partir de maintenant, nous continuerons à améliorer l'accessibilité.

 BDC

 BDC\_ca

 BDC

**bdc.ca**  
**1-888-INFO-BDC**