



Rapport d'étape sur l'accessibilité 2023

Banque de développement du Canada

Le 22 décembre 2023

Tables des matières

1. Généralités	3
1.1 Description de BDC	3
1.2 Déclaration d'engagement	3
1.3 <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	4
1.4 Coordonnées et processus de rétroaction	4
1.5 Supports de substitution	5
2. Domaines décrits à l'article 5 de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)</i>	5
2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation	5
2.2 Environnement bâti	7
2.3 Emploi	8
2.4 Technologies de l'information et des communications (TIC)	9
2.5 Communications, autres que les TIC	10
2.6 Approvisionnement	11
2.7 Conception et prestation de programmes et de services	11
2.8 Transport	12
3. Consultations	13
4. Rétroaction	15
5. Conclusion	15
6. Glossaire	17

Rapport d'étape sur l'accessibilité

Généralités

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 du Canada, elle fonctionne de manière indépendante pour soutenir les [propriétaires d'entreprise](#). Une ou un propriétaire d'entreprise est une personne qui crée sa propre entreprise. Nous aidons les propriétaires d'entreprise de tout le Canada à développer leur entreprise en leur fournissant des prêts, des conseils et des ressources. Nous jouons un rôle complémentaire à celui des banques traditionnelles. Nous sommes en mesure d'offrir des prêts que d'autres institutions prêteuses ne peuvent pas offrir parce que nous prenons plus de risques.

1.2 Déclaration d'engagement

BDC s'efforce d'être accessible à toutes les personnes, y compris aux personnes vivant avec un handicap. Cela implique d'être aussi accessible que possible à son personnel, à sa clientèle et à ses partenaires. Nous reconnaissons que les personnes vivant avec un handicap sont les mieux placées pour faire profiter de leur propre expérience en matière d'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 faire mieux pour les personnes vivant avec un handicap.

1.3 Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) est une nouvelle loi visant à rendre le Canada plus accessible à toutes les personnes. Depuis décembre 2022, les organisations fédérales sont tenues d'élaborer des plans pour devenir plus accessibles. Le [Plan d'accessibilité](#) de BDC décrit les mesures que nous prévoyons prendre en 2023, 2024 et 2025.

En décembre 2025, nous rédigerons un nouveau plan sur ce que nous ferons par la suite. Les années où un nouveau plan n'est pas nécessaire, des rapports d'étape seront publiés. Le rapport d'étape de 2023 présente ce que nous avons appris au cours des 12 derniers mois grâce à des consultations auprès des personnes vivant avec un handicap et à leur rétroaction. Il présente également les progrès que nous avons accomplis relativement à nos mesures en matière d'accessibilité.

1.4 Coordonnées et processus de rétroaction

À BDC, les commentaires, y compris les commentaires anonymes, sont les bienvenus concernant le présent rapport d'étape et notre Plan d'accessibilité. Les commentaires que vous pourriez avoir sur l'accessibilité à BDC sont également les bienvenus. Nous nous engageons à examiner les commentaires que nous recevrons et à y répondre, et à prendre des mesures pour éliminer les obstacles qui nous sont signalés.

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité à BDC ou sur son Plan d'accessibilité en utilisant les coordonnées ci-dessous :

Ressources humaines – DEIA de BDC

- Adresse électronique : accessiblebdc@bdc.ca
- Numéro de téléphone : 1 877 232-2269, poste 5
- Adresse postale : 5 Place Ville Marie, Montréal, QC H3B 5E7

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

1.5 Supports de substitution

Vous pouvez demander de recevoir le présent rapport d'étape dans d'autres supports en envoyant un courriel à : accessiblebdc@bdc.ca

Notre Plan d'accessibilité et le présent rapport d'étape peuvent être téléchargés en format électronique sur le [site Web de BDC](#).

BDC procurera des supports de substitution le plus rapidement possible. Nous nous engageons à les fournir dans les délais suivants :

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

Domaines décrits à l'article 5 de la *Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)*

2.1 Initiatives à l'échelle de l'organisation

BDC s'est engagée à avoir un dialogue continu avec les personnes vivant avec un handicap. Nous nous assurerons ainsi que toutes les améliorations que nous apportons en matière d'accessibilité reflètent leur expérience réelle et leurs priorités. Comme le dit la devise du mouvement des droits des personnes handicapées : « Rien sans nous. »

BDC a réalisé des progrès considérables en ce qui concerne les initiatives prises à l'échelle de l'organisation dans le cadre de son Plan d'accessibilité. Voici certaines de nos réalisations en 2023 :

- Notre comité directeur pour l'accessibilité, composé de cadres supérieurs de l'ensemble de l'organisation, s'est réuni tous les deux ou trois mois pour s'assurer que notre travail en matière d'accessibilité progresse. Nous constatons que cela a contribué à faire en sorte que l'accessibilité continue de faire partie de chaque décision et que son importance est clairement communiquée aux leaders.

- Nous avons également créé un comité de travail sur l'accessibilité. Ce comité comprend une personne de chaque domaine prioritaire pour traiter les questions liées à l'accessibilité à l'échelle de l'organisation.
- Une formation obligatoire de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité pour tout le personnel a été déployée à l'échelle de l'organisation. Cela nous a permis d'améliorer l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités. La formation permet de s'assurer que nos employées et employés comprennent ce qu'est l'accessibilité et la raison de son importance, ainsi que les façons de rendre leur travail plus accessible. Dans le cadre de cette formation, des personnes vivant avec un handicap ont parlé de leur expérience. Elles ont abordé les handicaps visibles et invisibles, leurs expériences réelles et le soutien qu'elles ont reçu au travail. Environ 95 % de notre personnel a suivi la formation en 2023 et nous assurons le suivi auprès des personnes qui ne l'ont pas encore fait. Les participantes et participants ont déclaré que la formation avait eu un impact considérable.
- Nous avons effectué quelques activités différentes pour écouter les personnes handicapées. Ces consultations sont importantes parce qu'elles nous permettent de nous assurer que nos initiatives en matière d'accessibilité cadrent avec leurs expériences et leurs priorités. Nous voulions également comprendre les besoins et le degré de sensibilisation des personnes non handicapées relativement à l'accessibilité. Les principales conclusions de ces consultations figurent dans d'autres sections du présent rapport d'étape. Nos consultations comprenaient les activités suivantes :
 - Tenue de deux groupes de discussion composés de personnes handicapées, auxquels environ 20 personnes ont participé
 - Envoi d'un sondage à l'ensemble des membres du personnel de BDC pour connaître leur niveau de satisfaction quant à l'accessibilité à BDC et leur connaissance des outils et des ressources
 - Envoi d'un sondage aux petites et moyennes entreprises par l'intermédiaire de Points de vue BDC, un groupe en ligne composé de propriétaires d'entreprise
 - Ajout de questions sur l'accessibilité et les mesures d'adaptation dans les sondages et les questionnaires destinés au personnel
- Nous lancerons une page consacrée à l'accessibilité sur notre site intranet afin d'informer le personnel de l'état d'avancement de notre plan d'action en matière d'accessibilité.

Bien que nous ayons réalisé des progrès grâce à ces activités déployées à l'échelle de l'organisation, nous savons que le travail n'est pas terminé. Un changement de culture organisationnelle prend du temps. Nous devons également nous assurer que nous ne régressons pas. Nous continuerons à

trouver des moyens de changer notre culture et la manière dont nous améliorons l'accessibilité et de préserver les changements apportés.

2.2 Environnement bâti

BDC compte plus de 100 bureaux au Canada. Dans certaines villes, il s'agit de grands bureaux situés au centre-ville, tandis que dans d'autres, il s'agit de bureaux plus petits. Nous partageons parfois des locaux avec d'autres organisations.

En 2023, BDC a mis en œuvre les initiatives suivantes pour l'[environnement bâti](#) :

- Nous avons mis à jour notre plan d'évacuation d'urgence pour qu'il reflète notre [modèle de travail hybride](#). Nous prévoyons lancer une formation sur l'évacuation d'urgence pour tout le personnel. Nous formons toutes nos employées et tous nos employés de manière à ce qu'elles et ils deviennent des agentes et agents de secours et nous les outillons pour qu'elles et ils puissent aider les personnes qui ont besoin d'assistance en cas d'urgence. La formation est en cours d'élaboration et sera déployée en 2024.
- Après évaluation, nous avons déterminé que nous disposons de suffisamment [d'espaces de travail au calme](#) pour répondre aux besoins du personnel. En nous fondant sur le nombre de personnes que nous employons dans nos centres d'affaires à l'échelle du Canada, nous croyons qu'il y a suffisamment de salles disponibles pour les personnes qui ont de la difficulté à travailler dans des bureaux ouverts. Nous continuerons de vérifier si nous disposons de suffisamment d'espaces de travail au calme et s'ils répondent aux besoins de notre personnel.
- Nous avons travaillé avec les centres d'affaires de certaines régions pour nous assurer que les espaces de stockage, les armoires de cuisine, les salles de photocopie et les casiers personnels seront entièrement accessibles aux personnes qui se déplacent en fauteuil roulant. Nous avons revu nos normes d'accessibilité et utiliserons les normes actualisées dans les projets à venir. Lorsque nous commencerons à mettre en œuvre ces nouvelles normes dans nos projets, nous évaluerons également la meilleure façon de suivre nos progrès et d'en rendre compte.
- Nous avons installé de la signalisation en braille dans notre bureau de Toronto pour tester son emplacement avant de l'installer dans d'autres bureaux. À la suite de ce test, nous avons apporté quelques modifications et nous prévoyons installer des panneaux en braille dans les nouveaux bureaux ainsi que dans ceux qui auront fait l'objet d'un renouvellement de bail ou de rénovations.
- Nous avons également commencé à planifier les autres initiatives relatives à l'environnement bâti prévues dans notre Plan d'accessibilité. Il s'agit notamment de recueillir des informations

pour planifier les [alarmes visuelles](#) et de modifier la façon dont nous choisirons les espaces de bureau à l'avenir.

2.3 Emploi

BDC compte un effectif d'environ 2 800 personnes au Canada. Nous offrons un environnement de travail flexible qui autorise nos employées et employés à travailler dans nos bureaux ou à distance. Nous nous engageons également à faire en sorte que nos pratiques d'embauche et notre [stratégie en matière de talents](#) valorisent la diversité, l'équité, l'inclusion et l'accessibilité et y contribuent, et nous y apportons des améliorations.

Cette année, BDC a mis en œuvre les initiatives suivantes pour l'emploi :

- Nous reconnaissons 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. Nous avons revu notre processus d'adaptation afin de faciliter le dialogue entre le personnel et les leaders. Nous pouvons compter sur une personne donnant des conseils pour soutenir et aider le personnel et les leaders à avoir des conversations authentiques sur les mesures d'adaptation et les soutenir relativement à leurs demandes. Toutes les demandes sont désormais documentées afin de garantir un processus fluide et une meilleure expérience pour le personnel. Nous avons également créé un processus pour maintenir les mesures d'adaptation lorsqu'une personne change d'emploi et de service au sein de BDC. Nous travaillerons avec les personnes handicapées et les gestionnaires pour vérifier si ces changements ont facilité les mesures d'adaptation. Nous déterminerons également toute autre modification que nous devrions apporter.
- Nous avons mis en place un fonds central pour financer les mesures d'adaptation. Nous avons également mis au point un processus permettant à nos équipes de travailler ensemble pour trouver le budget nécessaire à des mesures d'adaptation plus coûteuses.
- Nous avons revu notre code de conduite afin de nous assurer qu'on y utilise les termes et formulations les plus à jour. Une version PDF entièrement accessible de notre code de conduite a été lancée en septembre.
- Nous avons ajouté plus de contenu et de matériel de formation sur l'accessibilité dans notre conférence de bienvenue pour les nouvelles personnes embauchées et dans la formation des leaders nouvellement en poste. Des outils et des ressources supplémentaires ont également été ajoutés aux différentes formations destinées au personnel et aux leaders afin de mieux équiper notre personnel pour soutenir les personnes vivant avec un handicap.
- Toutes nos employées et tous nos employés ont été tenus de suivre une formation de sensibilisation sur l'accessibilité et les handicaps. Cette formation portait sur les handicaps

visibles et invisibles et sur les meilleures pratiques pour les leaders. Nous travaillons avec les différents groupes internes, tels que le groupe-ressources pour le personnel handicapé, afin d'élaborer des ressources et des ateliers éducatifs et d'accroître la sensibilisation, y compris pour les membres du personnel et les gestionnaires des ressources humaines.

- Nous actualisons continuellement nos offres d'emploi afin qu'elles tiennent compte du langage inclusif, de l'intégration des personnes handicapées et des exigences essentielles du poste. Toutes nos offres d'emploi comportent désormais une offre de mesures d'adaptation et un énoncé sur la diversité qui inclut les personnes handicapées.
- Nous avons établi des partenariats avec des organisations de la communauté des personnes handicapées, telles que [Auticon](#), relativement à l'embauche et à notre processus d'embauche. Ces relations se sont révélées très utiles pour les candidates et candidats et leurs équipes en procurant à l'équipe de recrutement et aux leaders du soutien pour mieux intégrer les personnes vivant avec un handicap.
- Tous les deux ans, nous demandons aux membres du personnel de mettre à jour leurs renseignements, notamment en remplissant un questionnaire de déclaration volontaire. Nous avons envoyé le formulaire en septembre 2023, et 95 % des membres du personnel ont répondu aux questions de déclaration volontaire. Le pourcentage de personnes s'identifiant comme ayant un handicap a plus que doublé, passant de 3,5 % à 8 % de notre effectif. Ce changement témoigne du fait que de plus en plus de personnes se sentent à l'aise de faire part de leurs renseignements. Cela traduit un changement dans notre culture grâce à l'éducation, à la communication, à l'élaboration de programmes et, en fin de compte, à l'engagement de notre personnel.

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

BDC utilise divers outils et technologies numériques, notamment son site Web public (<https://www.bdc.ca/fr>), des plateformes de médias sociaux, des vidéos et des ressources numériques pour les propriétaires d'entreprise.

Cette année, BDC a mis en œuvre les objectifs suivants en matière de TIC :

- Nous avons confirmé que les fonctions d'accessibilité de Microsoft Office 365 sont activées auprès de l'ensemble du personnel.
- Nous avons établi un partenariat avec des entreprises détenues par des personnes handicapées, [AccessiBrand](#) et [Digita11y Accessible](#). Ces entreprises procèdent à un

examen de l'accessibilité de nos sites Web et de nos applications. Nous travaillerons avec elles pour apporter les modifications nécessaires à nos sites Web afin d'éliminer les obstacles désignés comme étant faciles à corriger, notamment le contraste des couleurs et les bords des boutons qui attirent l'attention.

2.5 Communications, autres que les TIC

BDC élabore et distribue des renseignements et des ressources pour aider les propriétaires d'entreprise. Les membres du public peuvent nous joindre par téléphone, par courriel, par courrier ou sur notre site Web.

Cette année, BDC a mis en œuvre les objectifs suivants en matière de communications :

- Nous avons mis à jour notre code de conduite en matière de communications afin de nous assurer qu'il mentionne les personnes handicapées et l'accessibilité. Nous l'avons publié sous la forme d'un document PDF accessible.
- Nous avons établi un partenariat avec une entreprise de marketing accessible, [Accessibrand](#), détenue par des personnes handicapées, chargée de réaliser une évaluation de nos lacunes en matière d'accessibilité. L'entreprise fournira une feuille de route destinée à combler les lacunes en matière d'accessibilité dans des domaines tels que les médias sociaux, le contenu, le Web, les événements, la communication d'entreprise et l'image de marque. Nous avons fait appel à l'entreprise pour parfaire les compétences du personnel du service des communications de BDC.
- Nous avons utilisé le sous-titrage lors de 30 événements externes (15 en anglais et 15 en français) sur notre plateforme officielle, ON24. Nous avons également veillé à ce que nos réunions trimestrielles avec notre cheffe de la direction (Rendez-vous avec Isabelle) soient correctement sous-titrées. À partir de 2024, ces appels peuvent également relayés par des interprètes en langue des signes (c'est-à-dire en langue des signes américaine [ASL] et en langue des signes québécoise [LSQ]) d'[Asign](#). Nous avons également conclu un partenariat avec une entreprise pour soutenir et réviser toutes les transcriptions en direct. Nous déterminerons s'il est nécessaire d'apporter des modifications à nos processus de planification d'événements afin de tenir compte de l'accessibilité.
- Nous avons créé un processus de demande et de réception de documents et de matériel dans des supports de substitution. Il est disponible sur notre site intranet et accessible à toutes les fonctions.

2.6 Approvisionnement

BDC fait souvent l'acquisition de technologies et de biens qui appuient ses activités et ses services. Le processus d'achat est appelé « approvisionnement ». Nous veillons à ce que l'accessibilité soit prise en compte lors de l'achat de biens et de produits externes.

Cette année, BDC a mis en œuvre les initiatives suivantes pour l'approvisionnement :

- Nous avons établi une liste de ressources pour les services d'accessibilité requis (p. ex. braille, gros caractères, audio numérique, sous-titrage, vidéo descriptive et interprétation en langue des signes).
- Nous sommes devenus membres de l'[Inclusive Workplace and Supply Council of Canada](#) (IWSCC) et nous avons établi un partenariat avec cette organisation à but non lucratif qui s'est engagée à aider la communauté des anciennes combattantes et anciens combattants et les personnes handicapées à développer leurs entreprises grâce à des occasions de se faire connaître et de réseauter. L'IWSCC nous aidera à vérifier que les considérations liées à l'accessibilité font partie des documents relatifs à l'approvisionnement. Nous travaillons avec cette organisation pour revoir nos lignes directrices, nos politiques, nos listes de contrôle, nos modèles d'exigences et nos modèles de contrats.

2.7 Conception et prestation de programmes et de services

BDC fait tout ce qui est en son pouvoir pour aider les propriétaires d'entreprise partout au Canada en fournissant des services tels que des prêts et des services-conseils. Nous proposons également des solutions plus spécialisées de prêt, de placements et de capital de risque pour aider les entreprises à progresser. Nos services-conseils portent sur divers aspects de l'exploitation d'une entreprise, notamment le leadership et la gestion, 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.

En 2023, BDC a mis en œuvre les initiatives suivantes en ce qui a trait à ses programmes et services :

- Nous avons commencé à recueillir des données sur les personnes s'identifiant comme ayant un handicap au sein de notre clientèle en avril 2023. Nous commencerons à analyser ces données dès que nous aurons recueilli suffisamment de réponses.
- Nous travaillons avec notre comité de travail sur l'accessibilité, le groupe-ressources pour le personnel handicapé et notre équipe de recherche pour mener des recherches et recueillir des

données utiles sur les propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap au Canada. Cela nous aidera à améliorer notre offre de financement aux propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap.

- Nous avons annoncé sur notre site Web que des mesures d'adaptation sont disponibles pour nos clientes et clients et les propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap, et nous avons expliqué comment s'en prévaloir. Nous observerons le déroulement du processus et déterminerons si des changements sont nécessaires.
- Nous avons mené un sondage en ligne par l'intermédiaire de Points de vue BDC, un groupe de spécialistes en ligne composé de propriétaires d'entreprise. Les questions portaient sur la manière dont les propriétaires d'entreprise envisagent l'accessibilité, sur les mesures qu'elles et ils ont déjà prises et sur les domaines dans lesquels elles et ils ont besoin d'un soutien supplémentaire. Cette recherche vise à déterminer comment BDC peut contribuer à améliorer l'accessibilité pour les petites et moyennes entreprises.
- Nous travaillons avec l'IWSCC ([Inclusive Workplace and Supply Council of Canada](#)) pour offrir des programmes de formation et de mentorat continus aux propriétaires d'entreprise vivant avec un handicap et à la communauté des anciennes combattantes et anciens combattants. Nous avons participé au jumelage avec des propriétaires de petite entreprise et nous fournissons une rétroaction continue. Nous avons également assisté à plusieurs webinaires de l'IWSCC.

2.8 Transport

BDC ne gère actuellement aucun service de transport. Tout obstacle lié aux déplacements vers nos bureaux serait abordé dans la section consacrée à l'[environnement bâti](#).

Consultations

BDC reconnaît que les personnes vivant avec un handicap sont les mieux placées pour faire profiter de leur propre expérience en ce qui a trait à l'accessibilité. BDC s'engage à les écouter.

Lors de la mise en œuvre de notre Plan d'accessibilité, nous avons consulté les personnes vivant avec un handicap par les moyens suivants :

- Nous avons consulté les membres du personnel au moyen d'un sondage anonyme. Le sondage leur demandait s'ils avaient fait face à des obstacles dans leur travail à BDC ou leurs interactions avec la Banque. Nous avons également demandé aux membres du personnel ayant 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, les répondantes et répondants ont mentionné certains obstacles à l'accessibilité tels que les difficultés liées au processus d'obtention de mesures d'adaptation au travail. Nous avons décelé des possibilités d'améliorer les questions du sondage et la façon dont nous analysons ces données à l'avenir.
- Pour obtenir des commentaires supplémentaires de la part des personnes handicapées, nous avons organisé deux groupes de discussion pour les personnes handicapées en avril et en mai 2023. Une vingtaine de personnes y ont participé. Les membres du personnel ont fait part de leurs préoccupations quant à la perception qu'a BDC de cette communauté et à l'efficacité de ses efforts d'inclusion. Elles et ils ont souligné la nécessité d'une meilleure compréhension, d'une meilleure reconnaissance et d'un meilleur soutien des personnes handicapées au sein de la Banque. Les expériences personnelles mentionnées témoignaient de gêne à divulguer les handicaps et de la crainte de conséquences négatives. Les participantes et participants ont souligné l'importance de renforcer la sensibilisation et les liens personnels avec les personnes handicapées au sein de la Banque. Dans l'ensemble, les participantes et participants souhaitent une meilleure compréhension, une plus grande inclusion et une meilleure reconnaissance des handicaps invisibles sur le lieu de travail. Les conclusions de ce groupe de discussion ont alimenté la formation que nous avons réalisée pendant l'été et les changements que nous avons apportés au processus relatif aux mesures d'adaptation. Nous espérons que les activités que nous avons menées à bien cette année, y compris la formation et les changements de politique, ont commencé à transformer l'expérience des personnes vivant avec un handicap. Nous continuerons à surveiller la situation à l'avenir.
- Nous avons mené un sondage anonyme afin d'obtenir de la rétroaction directement de la part des clientes et clients de BDC. Ce sondage comprenait des questions sur la manière dont les clientes et clients de BDC envisagent l'accessibilité au sein de leurs entreprises et

l'accessibilité des services de BDC. Nous analyserons les réponses afin de cerner les aspects à améliorer.

Outre les consultations semestrielles décrites ci-dessus, nous avons également présenté une version préliminaire du présent rapport d'étape au groupe-ressources pour le personnel handicapé. Avec les conseillères et conseillers en accessibilité de [Left Turn Right Turn \(LTRT\)](#), nous avons rencontré le groupe-ressources et avons sollicité ses réactions, ses réflexions, ses commentaires et ses recommandations sur les progrès de BDC et sur le rapport.

Les personnes membres du groupe se sont dit emballées par les progrès réalisés au cours de la première année. Elles ont également mentionné que le changement nécessite du temps et des efforts continus. Un changement de culture ne peut pas se produire en une seule année. Des efforts soutenus sont nécessaires pour que soient apportés et maintenus des changements significatifs dans notre culture. Nous nous sommes également engagés à surveiller ces changements pour nous assurer qu'ils ont eu l'effet escompté ou déterminer si de nouveaux obstacles ont été créés. Par exemple, nous devons surveiller l'incidence des changements apportés à notre processus relatif aux mesures d'adaptation. Les besoins du personnel ou la disponibilité d'espaces de travail au calme peuvent également changer en fonction de l'évolution des bureaux de BDC et de la façon dont les personnes utilisent ces bureaux.

En 2024, nous entendons examiner la manière dont nous consultons le personnel et la clientèle vivant avec un handicap afin d'obtenir un engagement et des conversations plus approfondis qui nous permettront d'orienter notre travail à l'avenir. Il existe des occasions d'améliorer la façon dont nous posons les questions dans les sondages et nous analysons les résultats, ainsi que le moment et le fonctionnement des consultations auprès du personnel et la clientèle vivant avec un handicap.

Rétroaction

Nous n'avons reçu qu'un seul commentaire sur notre plan ou notre accessibilité dans le cadre de notre processus officiel. La personne a demandé un document PDF accessible, que nous lui avons fourni. Cela nous a incités à travailler également sur une solution plus large pour garantir l'accessibilité des documents.

En outre, nous avons reçu des commentaires de personnes handicapées qui n'entraient pas dans le processus de rétroaction. Nous avons répondu à ces commentaires et discuté de la manière dont les préoccupations pouvaient être résolues. Ces commentaires ont influé sur les améliorations que nous avons mises en place en matière d'accessibilité. Ils nous ont également rappelé la nécessité de continuer de surveiller nos progrès et d'améliorer la manière dont nous faisons participer le personnel handicapé à ces améliorations.

Conclusion

BDC s'engage à améliorer l'accessibilité, à éliminer les obstacles tant actuels que futurs et à rendre ses activités accessibles à toutes les personnes. Nous tirons de la fierté des progrès réalisés au cours de cette première année de notre Plan d'accessibilité. Nous avons la conviction d'avoir établi des bases solides pour que BDC puisse continuer à apporter des changements significatifs. Voici les points saillants de ces changements :

- Mise en place des comités nécessaires pour faire avancer le travail sur l'accessibilité, tant avec les leaders qu'avec les personnes chargées de mettre en œuvre les changements en matière d'accessibilité
- Formation de sensibilisation sur l'accessibilité et les handicaps donnée à l'ensemble du personnel
- Ajout de l'accessibilité à nos valeurs et à nos conversations sur la diversité, l'équité et l'inclusion : DEI+A
- Revue de notre processus relatif aux mesures d'adaptation afin de mieux soutenir les gestionnaires et les membres du personnel vivant avec un handicap relativement à leurs demandes de mesures d'adaptation
- Consultation du personnel et de la clientèle vivant avec un handicap
- Recherche en matière de sensibilisation aux handicaps et à l'accessibilité auprès de notre clientèle

Nous réexaminerons également notre Plan d'accessibilité sur une base continue afin de nous assurer que l'accessibilité est toujours prise en compte. L'accessibilité n'est pas un résultat, mais plutôt un processus. Nous devons continuer de suivre nos progrès et de déceler d'autres points à améliorer et tout nouvel obstacle à supprimer.

Glossaire

Alarme visuelle : Type de détecteur de fumée et de signal d'urgence doté d'une lumière. Les alarmes visuelles permettent d'avertir les personnes sourdes, malentendantes ou portant des écouteurs s'il se produit une urgence.

Environnement bâti : Parties de nos collectivités créées ou modifiées par les personnes. Cela comprend les bâtiments, les trottoirs, les routes et les parcs.

Espace de travail au calme : Lieu où l'on peut travailler avec moins de bruit et moins de distractions.

Modèle de travail hybride : Modèle selon lequel le personnel de BDC travaille parfois dans les bureaux de BDC et parfois à domicile.

Propriétaire d'entreprise : Personne qui lance ou possède une entreprise.

Stratégie en matière de talents : Manière dont nous trouvons, embauchons, formons, promouvons et gardons notre personnel.

 BDC

 BDC_ca

 BDC

bdc.ca
1 888 INFO-BDC