

Rapport d'étape sur l'accessibilité VersaBank 2025

GÉNÉRALITÉS

Rétroaction, coordonnées et autres formats

La rétroaction est un élément crucial de l'engagement de VersaBank (la « Banque ») à l'égard de l'accessibilité et nous accueillons favorablement les commentaires ouverts et anonymes au sujet de notre rapport d'étape, notre plan d'accessibilité et de l'accessibilité globale à la Banque. Nous utiliserons les commentaires reçus de nos employés, de nos clients, de nos partenaires commerciaux et de toutes les parties prenantes pour évaluer et faire évoluer en permanence notre plan d'accessibilité et prendre toutes les mesures raisonnables pour éliminer les obstacles à l'accessibilité au sein de la Banque. Tous les commentaires seront reçus et examinés par un membre désigné de l'équipe des ressources humaines (« RH »). Par conséquent, toutes les rétroactions et demandes liées à l'accessibilité peuvent être soumises à :

VersaBank

140 Fullarton Street, Suite 2002

London, Ontario N6A 5P2

Courriel : accessibility@versabank.com

Personne-ressource : Conseiller principal, ressources humaines

Numéro sans frais : 1 866 979-1919

À l'extérieur de l'Amérique du Nord : +1 519 645-1919

ATS : 711 pour les appels ATS à voix

Nous invitons également le public et l'ensemble des intervenants à demander d'autres formats de ce rapport d'étape et une description de notre processus de rétroaction en communiquant avec notre conseiller principal en RH à l'aide des coordonnées ci-dessus. Sur demande, nous fournirons ou ferons en sorte que soient fournis en temps utile des formats de communication accessibles pour les documents et les supports de communication destinés aux personnes handicapées, en tenant compte des besoins particuliers de chaque personne en matière d'accessibilité. Nous travaillerons avec la personne handicapée pour déterminer la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible approprié pour les documents. La Banque s'engage à s'assurer que toute rétroaction reçue sera reconnue dans les deux (2) jours ouvrables.

Aperçu de l'entreprise

VersaBank est une banque à charte canadienne de l'annexe I (autorisée par le gouvernement fédéral) qui se distingue des autres. Nous sommes devenus la première institution financière entièrement numérique au monde lorsque nous avons adopté notre modèle interentreprises hautement efficace en 1993, en utilisant notre technologie financière de pointe exclusive pour



répondre de manière rentable aux segments mal desservis du marché bancaire canadien. Nous obtenons tous nos dépôts et accordons la plupart de nos prêts et locations par voie électronique, avec des solutions de dépôt et de prêt innovantes pour les intermédiaires financiers qui leur permettent d'exceller dans leurs activités principales. Compte tenu de cette plateforme unique de banque sans succursale, la Banque n'exploite pas de succursales ouvertes au public.

Énoncé d'engagement envers l'accessibilité

VersaBank s'engage à favoriser un environnement de travail inclusif et accessible où chacun, peu importe ses capacités, peut participer pleinement, contribuer et s'épanouir. Nous reconnaissons l'importance de l'accessibilité comme un droit humain fondamental et un aspect essentiel des valeurs organisationnelles de la Banque.

Nous nous engageons à respecter les principes décrits dans la Loi canadienne sur l'accessibilité (« la Loi ») pour éliminer activement les obstacles et créer un environnement inclusif et accessible pour tous nos employés, entrepreneurs, visiteurs, et le public.

Notre engagement en faveur de l'accessibilité se reflète dans nos politiques, nos pratiques et nos initiatives dans tous les aspects de notre organisation. Nos objectifs sont les suivants :

1. Sensibilisation – Nous veillons à ce que nos employés reçoivent une formation sur les normes d'accessibilité, les droits et les meilleures pratiques pour favoriser une culture d'inclusion et de compréhension.
2. Éliminer les obstacles – Nous identifions et éliminons les obstacles qui empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à nos programmes, services et activités.
3. Mise en place d'aménagements – Nous veillons à ce que des aménagements raisonnables soient mis à la disposition des employés afin de faciliter l'égalité d'accès aux opportunités et à la participation.
4. Engager et consulter les parties prenantes – Nous engageons et consultons activement les personnes handicapées, les groupes de défense des droits, les experts et les autres parties prenantes afin d'obtenir des informations, des commentaires et une collaboration dans le cadre de nos efforts et de notre engagement en faveur de l'amélioration de l'accessibilité.
5. Amélioration continue – Nous examinons, évaluons et améliorons régulièrement nos politiques, nos pratiques et nos initiatives en matière d'accessibilité pour nous adapter à l'évolution des besoins, des technologies et des meilleures pratiques.

Grâce à notre engagement collectif et à nos actions, nous travaillons avec diligence pour contribuer à la création d'une société sans obstacle où la diversité est célébrée et où tout le monde a un accès égal aux occasions de participer, de contribuer et de réussir.

ZONES PRIORITAIRES DE LA LOI CANADIENNE SUR L'ACCESSIBILITÉ (LCA)

Aperçu des progrès

Comme l'exige la LCA, notre rapport d'étape annuel détaille nos réalisations par rapport aux mesures à prendre et aux engagements décrits dans notre Plan d'accessibilité 2024. La Banque s'engage à favoriser un milieu de travail accessible à tous grâce à une sensibilisation continue et à une amélioration continue.

Ce rapport souligne les objectifs à court terme et les mesures à prendre de notre Plan d'accessibilité 2024, ainsi que les progrès que nous avons réalisés au cours de la dernière année. Veuillez noter que cette mise à jour porte sur les initiatives qui étaient en cours au moment de la publication du Plan ou qui font partie de nos engagements à court terme. Les progrès réalisés par rapport à nos engagements à moyen et à long terme seront abordés dans les rapports futurs.

EMPLOI

La Banque reconnaît l'importance d'intégrer les principes d'inclusion et d'accessibilité tout au long du cycle de vie des employés. Notre priorité est de favoriser un environnement où tous les employés, visiteurs et parties prenantes se sentent valorisés et peuvent participer pleinement et contribuer à leurs activités quotidiennes.

Priorité

1. Passer en revue notre processus d'embauche pour identifier les obstacles et élargir le bassin de candidats

Mesure à prendre #1 (Terminé): Comparer les pratiques actuelles de recrutement et d'intégration aux meilleures pratiques d'accessibilité

- **Progrès :** Nous avons revu nos pratiques en matière de ressources humaines, de recrutement et d'intégration en prenant pour référence les Normes d'accessibilité Canada. Par conséquent, nous avons confirmé que nos pratiques répondent aux normes, ou nous les avons mises à jour pour les harmoniser plus étroitement. Les améliorations suivantes ont été apportées :
 - Assurer que nos offres d'emploi sont disponibles dans un format numérique accessible.
 - Ajout d'un énoncé d'accessibilité à toutes les offres d'emploi et à notre page Carrières pour :
 - Communiquer notre engagement envers l'accessibilité, l'équité et l'inclusion dans les procédures de recrutement et les offres d'emploi

- Encourager les candidats ayant des compétences différentes, une expertise ou une expérience de rechange pertinente à postuler
- Partager des renseignements sur la demande et fournir d'accommodements aux candidats lorsqu'ils sont sélectionnés pour une entrevue.
- Identifier et nommer le membre de l'équipe des RH qui répondra aux questions sur les exigences essentielles du poste.

Mesure à prendre #2 (Terminé): Documenter et veiller à ce que les lignes directrices et les bonnes pratiques en matière d'accessibilité soient incluses dans les pratiques de recrutement

- **Progrès:** À l'aide des Normes d'accessibilité Canada, nous avons créé un guide de recrutement interne complet qui comprend des lignes directrices et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité. Ce guide aidera à assurer que notre processus de recrutement est cohérent et soutient l'accessibilité à chaque étape.

2. Veiller à ce que nos politiques et procédures sur le lieu de travail permettent d'identifier les obstacles et de favoriser l'accessibilité pour tous les employés

Mesure à prendre #1 (Terminé): S'assurer que notre politique et nos pratiques d'accessibilité reflètent les meilleures pratiques, le langage inclusif et la rétroaction des employés

- **Progrès:** Une Politique d'accessibilité et d'aménagement du lieu de travail a été rédigée en fonction des Normes d'accessibilité Canada et comprend la section suivante concernant les commentaires des employés :
La Banque accorde de l'importance aux commentaires des employés, des clients et des visiteurs, afin d'améliorer les efforts d'accessibilité. Toutes les parties prenantes sont encouragées à fournir des commentaires sur les services et les installations, y compris tout obstacle à l'accessibilité qu'elles peuvent rencontrer.

Les commentaires peuvent être soumis par :

Conseiller principal, ressources humaines

140 Fullarton Street, Suite 2002

Courriel : accessibility@versabank.com

Téléphone : 1 866 979-1919

ATS : 711 pour les appels ATS à voix

Mesure à prendre #2 (Terminé): Mettre en œuvre des canaux pour la rétroaction continue des employés

- **Progrès:** Nous avons créé et mis en œuvre divers canaux permettant aux employés de fournir des commentaires sur l'accessibilité dans notre milieu de travail. Ils comprennent :
 - Courriel (accessibility@versabank.com)
 - Communiquer directement avec le service des RH
 - Communiquer directement avec le groupe de travail sur l'accessibilité

ENVIRONNEMENT BÂTI

La Banque s'engage à fournir un accès sans obstacle à nos installations pour les employés et les visiteurs handicapés en adaptant les espaces au besoin pour assurer un environnement accueillant et inclusif pour tous.

Priorité

1. **Aligner les normes d'accessibilité dans l'ensemble des bureaux de la Banque afin d'assurer la continuité de l'expérience pour tous ceux qui accèdent à nos bâtiments**

Mesure à prendre (En cours) : Surveiller de près l'évolution des pratiques exemplaires partagées par les organisations axées sur l'accessibilité

- **Progrès:** Nous continuerons à surveiller les meilleures pratiques partagées par les organisations axées sur l'accessibilité.

2. **Les bâtiments nouvellement développés et redessinés intègrent des conceptions universelles afin de garantir qu'ils soient utilisables par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spécialisée**

Mesure à prendre (En cours) : Construire pour l'avenir – consulter des experts tiers pour fournir des conseils sur les meilleures pratiques au-delà des exigences actuelles du code du bâtiment

- **Progrès:** Nous continuerons de surveiller et de travailler en étroite collaboration avec des experts tiers pour préparer l'avenir. Nous n'avons subi aucune rénovation importante de nos lieux de travail au cours de la dernière année.

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION

La Banque s'engage à fournir des technologies de l'information et des communications (TIC) inclusives et accessibles à ses employés et à ses intervenants. Nous utilisons un certain nombre d'outils et de ressources sous forme de matériel, de logiciels et de solutions infonuagiques pour faciliter le stockage, la création et/ou le partage de renseignements.

Priorité

1. Fournir des solutions informatiques accessibles aux personnes handicapées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'entreprise

Mesure à prendre #1 (Terminé): Examiner l'accessibilité des sites Web existants, des applications et des plateformes utilisées dans l'ensemble de la Banque et mettre en place un protocole pour des audits réguliers

- **Progrès:** Nous avons examiné l'accessibilité de nos outils et plateformes internes les plus couramment utilisés. Des outils comme Microsoft Office, Windows et Adobe Reader sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Nous continuerons à surveiller les nouvelles technologies et les Normes d'accessibilité Canada afin de nous assurer que tout nouvel outil introduit à la Banque favorise l'accessibilité dès le départ. Nous avons également vérifié notre site Web à l'aide d'un vérificateur d'accessibilité en ligne pour confirmer qu'il répond aux normes WCAG 2.1 Niveau AA actuelles. Des vérifications régulières seront effectuées en conjonction avec l'examen annuel de la politique et du programme de la Banque.

2. S'assurer que tous les employés peuvent accéder et interagir avec les communications et les renseignements sur les outils et les plateformes de la Banque

Mesure à prendre #1 (Terminé): Informer les employés des outils et des fonctions d'accessibilité que nous avons déjà

- **Progrès:** Selon notre vérification interne des outils, nous avons créé et partagé une liste de fonctions d'accessibilité disponibles par Windows, Microsoft Office et Adobe. Cette ressource comprend des conseils sur l'utilisation d'outils tels que la saisie vocale, les filtres de couleur, le narrateur, et les sous-titres en direct. Nous avons également développé un dossier 'Ressources en matière d'accessibilité', qui est accessible à tous les employés et en tout temps.

COMMUNICATIONS, AUTRES QUE LES TIC

La Banque communique avec les employés, les clients et les parties prenantes externes par le biais d'une grande variété de canaux, y compris le courriel, le téléphone, les plateformes de clavardage, les réunions en personne et virtuelles, les publications Web, etc. Reconnaisant que les gens donnent et reçoivent de l'information de différentes façons, nous visons à communiquer avec l'ensemble des parties prenantes d'une manière et dans un format qui leur sont accessibles.

Priorité

1. Garantir que toutes les communications externes et internes soient accessibles

Mesure à prendre (Terminé et en cours) : Passer en revue les renseignements actuellement disponibles pour évaluer l'accessibilité

- **Progrès:** Les renseignements conservés ou consultés à l'aide de nos outils les plus courants (DocTract, Windows, Microsoft Office, etc.) sont accessibles à nos employés. Nous continuerons de surveiller la façon dont les renseignements sont partagés et conservés pour nous assurer qu'ils demeurent accessibles à tous les employés.

2. Garantir que les employés reçoivent l'information et y aient accès d'une manière qui facilite leur travail

Mesure à prendre (En cours) : Élaborer des pratiques exemplaires pour soutenir la création de communications accessibles et inclusives

- **Progrès:** Nous avons lancé une campagne interne sur l'accessibilité qui partage régulièrement des conseils et des bonnes pratiques en matière de communication accessible. Cela aide les employés à sensibiliser graduellement les employés à l'accessibilité. Nous continuerons de soutenir cette formation par le biais d'une formation officielle, qui sera présentée dans la prochaine période de rapport d'étape.

ACQUISITION DE BIENS, DE SERVICES ET D'INSTALLATIONS

La loi canadienne sur l'accessibilité exige que la Banque prenne en compte l'accessibilité pour la fourniture de biens, de services et d'installations, le cas échéant, afin que nos achats soient utilisables par le plus grand nombre d'utilisateurs. Cela signifie inclure des critères d'accessibilité ainsi que d'autres mesures d'approvisionnement clés, comme la qualité et le coût des biens ou des services, lors de l'achat de biens et de services.

Priorité

1. Veiller à ce que l'accessibilité soit prise en compte dans le processus d'approvisionnement interne de la Banque

Mesure à prendre #1 (Terminé): Porter attention aux directives générales d'approvisionnement dans le cadre de la politique d'accessibilité, le cas échéant

- **Progrès:** La Politique d'accessibilité et d'accommodement du lieu de travail de la Banque comprend le langage suivant pour sensibiliser à l'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement :

L'engagement de la Banque envers l'accessibilité s'étend à l'approvisionnement en biens, services et installations. La Banque veillera à ce que les considérations d'accessibilité soient intégrées à toutes les transactions commerciales afin que les personnes handicapées puissent accéder aux biens, services et installations de la Banque. La Banque veillera à ce que les clients handicapés bénéficient de l'égalité des chances en matière d'accès aux services et aux produits en proposant, sur demande, des formats de communication alternatifs tels que des fonctionnalités accessibles sur le site Web de la Banque, en veillant à ce que les employés sachent comment communiquer efficacement avec les clients avec divers handicaps, en permettant aux personnes handicapées d'utiliser leurs appareils d'assistance et en accueillant des animaux d'assistance et des personnes de soutien dans les locaux de la Banque.

CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DE PROGRAMMES ET DE SERVICES

La Banque veut que ses produits et services soient accessibles à tous, c'est pourquoi nous avons fait des efforts pour nous assurer que les intervenants internes et externes soient pris en compte dans leur conception et leur mise en œuvre, qu'il s'agisse de mettre l'accent sur l'expérience client et la satisfaction ou de permettre à nos équipes de livrer avec l'accessibilité à l'esprit.

Priorité

1. Renforcer notre connaissance des obstacles rencontrés par les personnes handicapées pour adapter nos programmes et services

Mesure à prendre #1 (Terminé): Créer un processus permettant de documenter, d'évaluer et d'agir sur les commentaires que nous recevons de la part de nos clients et d'autres parties prenantes externes handicapées

- **Progrès:** Les commentaires des clients et des intervenants externes seront enregistrés et conservés de façon sécuritaire sur notre réseau interne, avec un accès fourni aux équipes appropriées. Chaque commentaire sera classé par catégorie, assorti de mesures à prendre et confié à une personne désignée pour en assurer le suivi. Tous les commentaires, qu'ils soient reçus par téléphone, par courriel, en personne, ou par une autre méthode, seront transmis au membre désigné de notre équipe des RH et gérés par ce processus.

2. Veiller à ce que les programmes et les services de la Banque soient exempts d'obstacles et offrent une expérience harmonisée à tous les utilisateurs

Mesure à prendre #1 (Terminé): Fournir aux parties prenantes externes de multiples moyens de soumettre leurs commentaires et de demander des aménagements

- **Progrès:** Nous avons mis à disposition plusieurs façons dont nos parties prenantes peuvent soumettre leurs commentaires et demander des accommodements qui sont inclus dans notre Plan d'accessibilité 2024.

En personne : 140 Fullarton Street, Suite 2002, London, Ontario N6A 5P2

Par courriel : accessibility@versabank.com

Par téléphone : Numéro sans frais : 1 866 979-1919, À l'extérieur de l'Amérique du Nord : +1 519 645-1919, ATS : 711 pour les appels ATS à voix

Mesure à prendre #2 (Terminé): Veiller à ce que les intervenants externes puissent accéder aux renseignements publics sur notre site Web

Progrès: Nous avons vérifié notre site Web à l'aide d'un vérificateur d'accessibilité en ligne pour confirmer qu'il répond aux normes WCAG 2.1 Niveau AA actuelles. Cela permet de s'assurer que les parties prenantes externes peuvent accéder aux informations publiques sur notre site sans obstacles.

CONSULTATIONS

Afin d'assurer l'élaboration d'un plan d'accessibilité complet et pertinent, nous avons mis sur pied un groupe de travail sur l'accessibilité avec des représentants du personnel et de la direction de divers services et de chacun des bureaux de la Banque. Ce groupe a mené un sondage sur l'accessibilité des employés pour recueillir des commentaires sur les obstacles et les lacunes actuels en matière d'accessibilité au sein de notre organisation, tout en sensibilisant les employés aux défis et aux normes d'accessibilité.

Le groupe de travail sur l'accessibilité a été consulté sur l'élaboration de notre Politique d'accessibilité et d'aménagement du lieu de travail ainsi que sur l'élaboration de notre rapport d'étape.

Les commentaires reçus de l'ensemble des parties concernées, y compris nos employés, les intervenants externes et le groupe de travail, ont été examinés en profondeur et intégrés à la version finale de notre rapport d'étape.

CONCLUSION

VersaBank continuera de suivre nos progrès alors que nous travaillons vers les objectifs et les priorités décrits dans notre Plan d'accessibilité 2024. Au cours des 12 prochains mois, nous continuerons de renforcer la sensibilisation à l'accessibilité grâce à des programmes de formation formels pour les nouveaux employés, les employés actuels et les gestionnaires.

Nous accueillons favorablement les commentaires des employés et des intervenants externes dans le cadre du processus décrit dans notre rapport d'étape et notre Plan d'accessibilité. La Banque s'engage à reconnaître tous les commentaires dans les deux (2) jours ouvrables.

Notre prochain rapport d'étape sera publié d'ici le 1er juin 2026, et un nouveau Plan d'accessibilité sera publié d'ici le 1er juin 2027.

