



Norme d'accessibilité du service à la clientèle

Édition actuelle :	Septembre 2023
--------------------	----------------

Accessibilité :	<u>Site des politiques</u>
-----------------	--

Approuvé par :	Jennifer Davidson, vice-présidente, Expérience client
----------------	---

Table des matières

1.0	Sommaire et objectif.....	3
2.0	Public cible et champ d'application	3
3.0	Exigences habituelles	3
3.1.	Communication.....	3
3.2.	Appareils fonctionnels.....	3
3.3.	Animaux d'assistance	3
3.4.	Personnes de soutien	4
3.5.	Emplacements accessibles et avis de perturbation temporaire.....	4
3.6.	Formation des employés	4
3.7.	Processus de commentaires	4
3.8.	Formats accessibles	5
4.0	Surveillance et contrôle	5
5.0	Rôles et responsabilités.....	5
5.1.	Équipe Accessibilité, Expérience client	5
5.2.	Équipe Accessibilité, Gestion du risque.....	5
5.3.	Conformité et Affaires juridiques.....	5
6.0	Mise à jour et examen.....	6

1.0 Sommaire et objectif

La Banque CIBC s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité de plus d'un Canadien sur cinq qui s'identifie comme ayant un ou plusieurs handicaps. Nous le ferons d'une manière conforme aux principes d'indépendance, de dignité et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Cette norme a pour objectif de communiquer l'approche de la CIBC visant à promouvoir un environnement accessible et à éliminer les obstacles pour les personnes handicapées. De plus, cette norme vise à illustrer certaines des principales façons dont la Banque CIBC est outillée pour servir les clients handicapés et leur famille.

2.0 Public cible et champ d'application

La présente norme s'applique aux membres de l'équipe à l'échelle de l'organisation qui sont établis au Canada et qui peuvent servir les clients handicapés, les soutenir ou interagir avec eux dans tous les canaux.

3.0 Exigences habituelles

3.1. Communication

Nous nous efforcerons toujours de communiquer avec les personnes ayant un handicap visible ou non visible d'une manière qui tient compte de leur handicap et de leurs besoins de communication.

Cela peut comprendre, sans s'y limiter, les communications écrites, un service d'interprétation en langue des signes américaine [ASL, American Sign Language] ou en langue des signes québécoise [LSQ] ou des services de relais vidéo. Un rendez-vous impliquant des services ASL et LSQ peut être pris dans les cinq jours ouvrables suivant la demande. De plus, à nos centres de contact, nous acceptons les appels de tout fournisseur de relais pour les services d'ATME, de relais IP ou de SRV.

À la Banque CIBC, nous reconnaissons que chacun et chacune a des besoins de communication différents et nous travaillerons avec nos clients pour trouver la meilleure solution.

3.2. Appareils fonctionnels

À la Banque CIBC, nous travaillons à créer des environnements physiques accessibles pour tous nos clients. Les clients handicapés peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos services ou à nos installations. Si des obstacles physiques ou autres empêchent un client d'utiliser son appareil fonctionnel dans notre espace, nous nous efforcerons de les éliminer le plus efficacement possible.

3.3. Animaux d'assistance

À la Banque CIBC, nous reconnaissons que l'aide aux personnes handicapées peut prendre de nombreuses formes, y compris le recours à des animaux d'assistance. Cela peut comprendre, sans s'y limiter, des chiens-guides d'assistance à la vision ou à l'audition ou des animaux de soutien émotionnel. Nous accueillons les clients handicapés et leurs animaux d'assistance désignés lorsqu'ils accèdent à nos services ou à nos installations.

3.4. Personnes de soutien

À la Banque CIBC, nous sommes convaincus qu'il faut soutenir les services bancaires indépendants pour tous les clients. Les clients handicapés peuvent être accompagnés d'une personne de soutien pour obtenir de l'aide lors de l'accès à nos services, à condition que cette personne soit dirigée par le client. Dans de telles situations, nos employés communiqueront toujours directement avec le client plutôt qu'avec la personne de soutien, à moins d'une indication contraire explicite du client.

Nos centres de contact travailleront avec une personne de soutien tierce, à condition que le client soit présent, que son identité puisse être vérifiée et qu'il soit en mesure de donner son consentement.

3.5. Emplacements accessibles et avis de perturbation temporaire

La Banque CIBC a établi un partenariat avec AccessNow, une plateforme de cartographie de l'accessibilité en ligne, afin de donner à nos clients handicapés les moyens de découvrir des occasions accessibles et de déterminer les caractéristiques d'accessibilité offertes dans leurs centres bancaires locaux. Ce partenariat démontre notre engagement à l'égard de l'accessibilité et à être là pour la communauté des personnes handicapées.

En cas d'interruption prévue ou inattendue des services ou des installations pour les clients handicapés, la Banque CIBC en avisera les clients rapidement. L'avis sera placé à un endroit évident et comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des autres installations ou services, le cas échéant.

3.6. Formation des employés

Tous les employés recevront une formation sur l'accessibilité du service à la clientèle pertinente en fonction de leur poste, y compris en ce qui a trait à toute loi provinciale ou fédérale applicable à leur poste. Notamment, tous les employés sous réglementation provinciale reçoivent la formation suivante (le cas échéant) :

- Un aperçu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et des exigences des normes de service à la clientèle énoncées dans le règlement de la LAPHO, ainsi que d'autres lois provinciales applicables (p. ex., la *Loi sur l'accessibilité du Manitoba*);
- La norme d'accessibilité du service à la clientèle;
- Comment interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicaps.

3.7. Processus de commentaires

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur notre plan d'accessibilité, notre processus de commentaires et tout autre sujet lié à l'accessibilité de nos produits et services.

Si vous souhaitez soumettre des commentaires de façon anonyme, remplissez notre formulaire numérique. Ce formulaire se trouve sous l'onglet Commentaires, sur le côté droit des sites de la Banque CIBC et de la Financière Simplii. Comme ce formulaire est anonyme, veuillez ne pas y inclure de renseignements personnels.

Si vous souhaitez discuter de vos préoccupations ou poser des questions, veuillez utiliser l'une des options ci-dessous :

Écrivez-nous : mailbox.accessibility@cibc.com

Appelez-nous : [1 800 465-CIBC \(2422\)](tel:18004652422) ou [1 800 465-7401](tel:18004657401) (ATME)

Nous acceptons et prenons en charge les appels de tout fournisseur de service de relais (p. ex., Bell, Telus, Rogers, Service de relais vidéo canadien) pour l'ATME, le relais IP (appareil de messagerie Web) ou le SRV.

3.8. Formats accessibles

La Banque CIBC fournira la présente norme dans un format accessible ou avec un soutien à la communication, sur demande. Nous consulterons la personne à l'origine de la demande pour déterminer si le format ou le soutien de communication lui convient. Nous fournirons le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

4.0 Surveillance et contrôle

Cette section décrit les moyens par lesquels la Banque CIBC examinera et supervisera la norme.

Il incombe à l'équipe Accessibilité, Expérience client d'examiner et de mettre à jour à intervalles réguliers la présente norme, ainsi que de veiller à ce que la Banque CIBC respecte les politiques énoncées dans le présent document.

- Les cycles d'examen périodiques de la présente norme auront lieu tous les deux ans
- Des examens hors cycle de la présente norme auront lieu pour assurer la conformité aux changements réglementaires pertinents ou au besoin.

5.0 Rôles et responsabilités

5.1. Équipe Accessibilité, Expérience client

- Effectuer un examen périodique du contenu de la norme tous les deux ans et des examens hors cycle, au besoin
- Effectuer la mise à jour régulière de la norme, notamment :
 - Veiller à ce que le contenu soit à jour et exact
 - Procéder à l'ajout de nouveau contenu ou au retrait de contenu non valide, conformément aux modifications apportées au plan d'accessibilité ou aux modifications apportées aux règlements applicables
- Veiller au respect des exigences de la norme et au reflet du service que nous offrons à nos clients
- Collaborer avec l'équipe Accessibilité, Gestion du risque, les autres parties intéressées pertinentes ou les groupes touchés pour examiner régulièrement le contenu de la norme ou lorsque des changements ont été apportés à la norme
- Faire appel à Conformité pour l'examen et l'approbation de la norme lorsque des changements importants ont été apportés

5.2. Équipe Accessibilité, Gestion du risque

- Fournir des commentaires sur la norme pendant l'examen périodique et hors cycle, au besoin
- Approuver le contenu après tout changement important ou avant sa publication

5.3. Conformité et Affaires juridiques

Examiner et approuver le contenu avant la publication ou après avoir apporté des changements importants à la norme.

6.0 Mise à jour et examen

Celle-ci sera examinée par l'équipe Accessibilité, Expérience client tous les deux ans ou pendant les examens hors cycle, au besoin, afin d'intégrer les changements nécessaires à son contenu.