



UNI COOPÉRATION FINANCIÈRE

Plan sur l'accessibilité 2023-2026

Rapport d'étape 2023-2024

Table des matières

| | |
|---|----|
| Renseignements généraux | 3 |
| Domaines énumérés à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)..... | 4 |
| L'emploi..... | 4 |
| L'environnement bâti..... | 5 |
| Les technologies de l'information et des communications (TIC) | 6 |
| Les communications, autres que les TIC..... | 7 |
| L'acquisition de biens, de services et d'installations | 8 |
| La conception et la prestation de programmes et de services | 9 |
| Le transport..... | 10 |
| Consultations | 11 |
| Rétroactions | 12 |

Renseignements généraux

UNI est une coopérative financière qui vise à la prospérité durable d'UNI, de ses membres et de ses clients. Elle fournit des services bancaires, entre autres, du financement et de l'assurance-crédit aux particuliers et aux entreprises. Depuis 87 ans, UNI contribue à la stabilité économique des communautés dans lesquelles elle exerce ses activités, et encourage la participation citoyenne par sa mission coopérative.

Ses valeurs d'engagement sont des phrases qui influencent dans la réalisation de sa Raison d'être :

- La **Solidarité**, c'est d'être UNI face à une cause commune.
- La **Responsabilité**, c'est d'agir en leader et d'assumer une décision, même lorsqu'elle est difficile.
- Le **Courage**, c'est d'aller contre la facilité.

La personne-ressource désignée concernant l'accessibilité est le Vice-président Gestion des talents.

Nous joindre

Vous pouvez soumettre vos commentaires sur la mise en œuvre du plan d'accessibilité d'UNI, ou sur les obstacles auxquels vous faites face en y faisant affaire, en communiquant avec l'équipe d'accessibilité. Pour une copie du plan d'accessibilité d'UNI, consulter le site Web ou faites-en la demande par :

Courrier : Équipe accessibilité – Gestion des talents
295, boulevard Saint-Pierre Ouest, case postale 5554
Caraquet, NB E1W 1B7

Courriel : accessible@uni.ca

Téléphone : 1 888 359-1357

Autres formats

Le rapport d'étapes 2023-2024 d'UNI, le plan d'accessibilité et le processus de rétroaction sont disponibles sur demande dans les formats substitués. Vous pouvez communiquer avec nous pour obtenir ce présent rapport dans un autre format.

Les Canadiens sourds, malentendants ou souffrants d'un trouble de la parole peuvent s'inscrire gratuitement auprès du SRV Canada, pour effectuer des appels téléphoniques. Les appelants du SRV Canada sont connectés à un interprète gestuel qui fournit une interprétation en temps réel pendant l'appel.

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

En 2023, UNI a publié son plan sur l'accessibilité et a pris des engagements dans six domaines prioritaires afin d'éliminer ou prévenir les obstacles pour les personnes en situation de handicap. Le présent rapport fait état des progrès réalisés en lien avec les engagements pris dans chacun de ces domaines.

L'emploi

Nous sommes encore au tout début des travaux, mais avec les activités accomplies et celles à venir, nous sommes confiants de pouvoir respecter nos engagements, de créer et maintenir un environnement inclusif pour les employés en situation de handicap.

Engagement 1 : Communiquer l'engagement qu'UNI prend envers l'accessibilité à l'interne comme à l'externe (ex. : sur les sites Web internes et externes, dans les descriptions de postes et les offres d'emploi.).

Mise à jour des progrès réalisés :

- UNI a une page dédiée à l'accessibilité sur son site Web.

Statut : En bonne voie

Engagement 2 : Communiquer l'existence de processus d'accommodement lors du processus de recrutement (ex. : dans les offres d'emploi, dans les invitations envoyées pour les entrevues).

Statut : Non débuté

Engagement 3 : Offrir des formations ou sessions de sensibilisation sur la diversité et l'inclusion de façon générale, notamment en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Engagement 4 : Concevoir et mettre en œuvre des stratégies de recrutement, d'intégration et de gestion des talents afin d'embaucher, de former et de retenir davantage des personnes en situation de handicap et/ou des groupes recherchant l'équité.

Statut : Non débuté

Engagement 5 : Revoir et prioriser les politiques de l'organisation pour inclure une perspective sur l'accessibilité afin de créer un lieu de travail inclusif, sûr et accueillant pour les personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Engagement 6 : Réviser le questionnaire d'auto-identification afin d'être plus inclusif

Mise à jour des progrès réalisés :

- Le questionnaire a été révisé et sera publié sous peu.

Statut : En bonne voie

Engagement 7 : Documenter et communiquer le processus d'accommodement à l'ensemble des employés.

Statut : Non débuté

Engagement 8 : Diversifier le bassin de talents en travaillant avec des organisations externes qui se concentrent sur l'emploi des personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Engagement 9 : Établir un calendrier de communications spécifiques sur les initiatives en lien avec l'accessibilité et les journées importantes pour les personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

L'environnement bâti

Ce domaine correspond à tous les immeubles occupés par UNI. Ceux-ci sont répartis au Nouveau-Brunswick. Notre objectif est de garantir l'accessibilité de nos locaux professionnels à tous les employés, membres, clients, fournisseurs, partenaires et à toute personne qui les visite. Pour ce faire, UNI a pris les engagements ci-après.

Engagement 10 : Effectuer un inventaire et évaluer les lieux d'affaires d'UNI en termes d'accessibilité.

Statut : Non débuté

Engagement 11 : Débuter l'élaboration de normes en matière d'accessibilité des lieux d'affaires et la mise en place d'un processus de suivi de la conformité des lieux d'affaires d'UNI à ces normes d'accessibilité.

Mise à jour des progrès réalisés :

- UNI a débuté l'analyse des différentes normes existantes sur l'environnement bâti en matière d'accessibilité.

Statut : En bonne voie

Engagement 12 : Intégrer les principes et normes d'accessibilité dans le plan de modernisation.

Statut : Non débuté

Engagement 13 : Mettre en œuvre et communiquer le processus d'accommodement, comprenant des accommodements possibles dans l'environnement bâti.

Statut : Non débuté

Engagement 14 : Revoir les plans d'évacuation des différents lieux d'affaires pour s'assurer qu'ils sont accessibles aux personnes en situation de handicap et que les solutions d'évacuation tiennent compte des personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Engagement 15 : Évaluer si les bureaux disposent de suffisamment d'espace de travail privé ou silencieux permettant aux employés qui en ont besoin d'effectuer leurs activités dans un environnement propice.

Statut : Non débuté

Les technologies de l'information et des communications (TIC)

UNI utilise divers outils et technologies numériques dans le cadre de nos opérations ainsi que pour communiquer avec les membres et clients et les employés, incluant:

- Notre site Web
- Facebook
- Instagram
- YouTube
- LinkedIn

Ce rapport présente un aperçu de l'état actuel de l'accessibilité des technologies de l'information dans notre organisation. Les engagements suivants ont été développés par UNI dans le but de progressivement éliminer les obstacles au niveau des TIC et d'améliorer l'accessibilité numérique, en utilisant la rétroaction reçue lors des consultations. Le processus à déployer pour que le site Web et les actifs numériques d'UNI soient véritablement accessibles sera long. Cependant, nous nous engageons à progresser dans cette voie.

Engagement 16: Créer un plan de remédiation pour éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés sur le site Web externe d'UNI.

Statut : Non débuté

Engagement 17 : Formaliser et communiquer le processus d'accommodement TIC pour les employés.

Statut : Non débuté

Engagement 18: Créer un catalogue de technologies d'assistance approuvées permettant d'offrir aux employés en situation de handicap de choisir le type d'accommodement dont ils ont besoin.

Mise à jour des progrès réalisés :

Une liste d'équipement de technologie d'assistance a été dressée afin de créer un catalogue.

Statut : En bonne voie

Engagement 19 : Former les employés à l'accessibilité numérique, au soutien et à la communication avec les personnes en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Les communications, autres que les TIC

UNI s'engage à fournir et promouvoir du matériel et des méthodes pour la rédaction de communication conforme aux normes sur l'accessibilité à leur employé. La révision des documents administratifs et corporatifs existants sera nécessaire pour l'amélioration de la clarté et la simplicité du contenu.

Engagement 20 : Établir des critères d'accessibilité normalisés pour les communications organisationnelles

Statut : Non débuté

Engagement 21 : S'assurer que les fonctionnalités d'accessibilité de Microsoft Office sont activées

Mise à jour des progrès réalisés :

- Les fonctionnalités d'accessibilité ont été vérifiées et elles sont toutes activées.
- Des procédures sur comment utiliser et installer les fonctionnalités d'accessibilité ont été créées afin de les communiquer avec tous les employés d'UNI.
- Ces procédures doivent être communiquées aux employés pour faire la promotion de ces fonctionnalités.

Statut : En bonne voie

Engagement 22 : Sensibiliser les différents secteurs qui communiquent avec les membres et clients, employés et partenaires sur les critères d'accessibilités établis et les intégrer dans toute nouvelle communication

Statut : Non débuté

Engagement 23 : Revoir et prioriser les documents de communication existants à rendre plus accessibles

Mise à jour des progrès réalisés :

- L'identification des documents administratifs ayant besoin plus de visibilité est en cours.

Statut : En bonne voie

Engagement 24 : Débuter la mise à jour des documents de communication pour les rendre accessibles

Statut : Non débuté

Engagement 25 : Fournir des gabarits accessibles et numériques aux employés

Mise à jour des progrès réalisés :

- Une vigie des gabarits disponibles dans nos divers portails à l'interne.

Statut : En bonne voie

L'acquisition de biens, de services et d'installations

L'acquisition de biens, de services et d'installations désigne la manière dont UNI acquiert et achète des biens, des services et/ou d'autres éléments. Afin d'éliminer les obstacles, UNI travaille à inclure des critères d'accessibilité dans leurs procédures d'achat ou d'acquisition de biens, de services ou d'installations.

Engagement 26 : Établir des relations avec des fournisseurs de services d'accessibilité, comme des fournisseurs qui fournissent des services d'édition et de communication en braille, en gros caractères, en assistance vocale numérique, en sous-titrage et en interprétation en langue des signes.

Mise à jour des progrès réalisés :

- UNI a débuté le processus de négociation avec un fournisseur de service en matière d'accessibilité.

Statut : En bonne voie

Engagement 27 : Prévoir de la formation sur l'accessibilité pour les responsables du processus d'acquisition de biens et de services.

Statut : Non débuté

Engagement 28 : Mettre en place un processus de collecte d'informations sur les nouveaux fournisseurs en matière d'accessibilité afin de mettre en place des indicateurs de performance pertinents.

Statut : Non débuté

Engagement 29 : Mettre en place un processus d'évaluation de l'accessibilité des fournisseurs.

Mise à jour des progrès réalisés :

- Une recherche sur les pratiques réalisées ailleurs a été effectuée.

Statut : En bonne voie

Engagement 30 : Pour les fournisseurs avec lesquels UNI fait déjà affaire, élaborer un plan pour identifier une liste d'organisations appartenant à des personnes en situation de handicap et des organisations ayant de solides pratiques en matière d'accessibilité.

Statut : Non débuté

Engagement 31 : Mettre à jour les documents en lien avec l'approvisionnement pour refléter les considérations d'accessibilité (ex. : questionnaires, processus, modèles, directives et contrats).

Mise à jour des progrès réalisés :

- La directive en lien avec l'approvisionnement est en cours de mise à jour.

Statut : En bonne voie

La conception et la prestation de programmes et de services

L'inclusion et l'accessibilité pour nos membres et clients font partie de nos priorités en matière de service à la clientèle. Notre désir est de rendre disponibles des documents adaptés ainsi que des outils créatifs et performants pour nos membres et clients. Nous désirons également former des employés engagés en matière d'accessibilité afin de créer des points de service physiques et virtuels qui sont conviviaux et chaleureux dans le but d'optimiser les interactions avec notre clientèle.

Engagement 32 : Revoir et prioriser les documents explicatifs supportant nos produits et services pour inclure un langage simple et clair.

Statut : Non débuté

Engagement 33 : Prévoir de la formation sur l'accessibilité et outiller les équipes en contact direct avec les membres et clients sur les façons de soutenir et mieux interagir avec les membres et clients en situation de handicap.

Statut : Non débuté

Engagement 34 : Outiller les employés dans les lieux d'affaires, en contact direct avec les membres et clients et donc, avec les personnes en situation de handicap, pour leur permettre d'aborder les besoins d'accessibilité potentiels des membres et clients.

Statut : Non débuté

Engagement 35 : Communiquer de manière simple, claire et proactive l'engagement d'UNI auprès de ses membres et clients en matière d'accessibilité (p. ex., site Web, affichage dans les points de services).

Statut : Non débuté

Engagement 36 : Communiquer à l'interne de façon simple, claire et proactive les normes d'accessibilité d'UNI envers ses membres et clients.

Statut : Non débuté

Engagement 37 : Évaluer le niveau d'accessibilité des produits, des services et des pratiques d'UNI en incluant l'accessibilité dans les enquêtes de satisfaction envoyées aux membres et clients.

Statut : Non débuté

Le transport

Ce domaine d'accessibilité de la Loi concerne l'élimination et la prévention des obstacles au sein du réseau fédéral de transport. Compte tenu de la nature du mandat et des activités d'UNI, ce domaine a été exclu du Plan sur l'accessibilité 2023-2026.

Consultations

En avril 2024, UNI a formé un comité consultatif sur l'accessibilité composé d'employés s'étant auto-déclarés en situation de handicap et qui avaient démontré, au préalable, un intérêt pour participer aux consultations. L'objectif initial était de consulter le comité sur une version préliminaire de notre rapport d'étape afin de l'améliorer. La consultation nous a également permis de connaître les préoccupations relatives à l'accessibilité des membres du comité.

Dans l'optique de rendre notre consultation accessible, nous avons invité le comité consultatif à une consultation virtuelle sur Microsoft Teams, et par la suite, nous avons invité les membres du comité à nous partager tout autre commentaire par écrit pour celles et ceux qui ne préféreraient pas partager en groupe.

Ce que nous avons appris

Sur la version préliminaire du rapport, tous les participants ont souligné qu'il manquait de clarté dans certains aspects du rapport. Ils ont fait les suggestions suivantes :

- Reformuler certains engagements qui sont difficiles à comprendre ;
- Prendre en compte certaines considérations additionnelles pour certains engagements ;
- Considérer quelques mises à jour additionnelles pour certains engagements ;
- Prioriser certains engagements par rapport aux autres ;
- Rajouter la définition des statuts des engagements ;
- Considérer une révision de la définition d'UNI dans la section « Renseignements généraux » pour ne pas limiter le rôle d'UNI dans le rapport ;
- Partager le catalogue d'assistance technologique avec les employés dès que possible afin de soutenir ceux-ci. Ce catalogue pourra permettre aux employés en situation d'handicap, qui n'étaient conscients des accommodements possibles quant à de l'assistance technologique, d'en faire appel.

Ces suggestions ont été considérées soigneusement et intégrées au rapport d'étape lorsque possible.

Sur leurs préoccupations relatives à l'accessibilité, certains avancements et certains défis affectant la clientèle ainsi que les employés sont ressortis. Les participants ont soulevé les points suivants :

- La page Web sur l'accessibilité est difficile à trouver. Elle devrait être plus en évidence afin de souligner notre engagement envers l'accessibilité ;
- L'ajout de chaises roulantes dans nos lieux d'affaire a été apprécié par les clients en ayant besoin. Cependant, certaines ne répondent pas aux besoins de tous les clients en ayant besoin ;
- La tenue de rencontres en ligne pour les employés est très bénéfique pour les personnes en situation de handicap car ils peuvent faire appel aux fonctionnalités permettant des accommodements selon leur handicap ;
- Il y a présence d'obstacles pour les personnes en situation de handicap dans nos lieux d'affaire lors du service-comptoir ;
- Dans plusieurs de nos lieux d'affaire, les toilettes ne sont pas accessibles pour les personnes en situation de handicap ;
- Plusieurs entrées ne permettent pas la circulation de chaise roulante dans nos lieux d'affaire ;
- Le télétravail permet un meilleur accommodement pour les employés en situation de handicap ;
- Il serait bien d'avoir un questionnaire disponible à tous les employés afin de faire connaître leur besoin d'accompagnement en situation de handicap.

Ces points soulevés nous permettront de mieux prioriser nos engagements dans l'accomplissement de notre plan sur l'accessibilité.

Rétroactions

UNI et l'équipe de l'accessibilité reconnaissons l'importance de comprendre les obstacles rencontrés par nos clients, membres et employés lors de l'avancement de nos engagements dans notre cheminement vers une organisation sans obstacle.

À cet égard, le processus de rétroaction élaboré dans le plan sur l'accessibilité 2023-2026 invite les personnes intéressées à faire des commentaires de l'une ou l'autre des voies suivantes : courriel; téléphone; ou courrier.

Depuis la publication du plan sur l'accessibilité 2023-2026 d'UNI, seulement une rétroaction a été reçue par courriel. Cette rétroaction traitait d'obstacles auxquels fait face une personne avec un handicap visuel quant à l'utilisation de notre plateforme bancaire en ligne.

Malgré qu'UNI n'a pris aucun engagement en lien avec sa plateforme bancaire et l'accessibilité dans son Plan d'accessibilité 2023-2026, nous avons reconnu qu'il sera important de comprendre les difficultés rencontrées par cette personne et que celle-ci devrait être consultée lors d'une des premières étapes dans l'avancement des normes des technologies de l'information incluses dans le Plan.