



# **UNI Coopération financière**

## **Plan sur l'accessibilité 2023-2026**

## Table des matières

Renseignements généraux.....	3
Coordonnées.....	3
À propos d'UNI.....	3
Déclaration par rapport à l'accessibilité.....	3
Principes directeurs.....	4
Processus de rétroaction.....	4
Formats substitués.....	5
Domaines prioritaires .....	5
Le plan sur l'accessibilité en bref .....	5
Domaines énumérés à l'article 5 de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA).....	6
L'emploi.....	6
L'environnement bâti.....	8
Les technologies de l'information et des communications (TIC).....	9
Les communications, autres que les TIC .....	11
L'acquisition de biens, de services et d'installations .....	13
La conception et la prestation de programmes et de services.....	13
Le transport.....	15
Consultations .....	15
Glossaire.....	17

# Renseignements généraux

## Coordonnées

Vous pouvez demander une copie du plan d'accessibilité et/ou du processus de rétroaction d'UNI Coopération financière dans un autre format, ou fournir des commentaires sur notre plan d'accessibilité et tout sujet en lien avec l'accessibilité chez UNI en communiquant avec notre équipe d'accessibilité par l'une des méthodes suivantes :

- Courriel : [accessible@office.uni.ca](mailto:accessible@office.uni.ca)
- Téléphone : 1 888-359-1357
- Courrier : Équipe accessibilité – Gestion des talents, 295, boulevard Saint-Pierre Ouest, case postale 5554, Caraquet, NB E1W 1B7

Les Canadiens sourds, malentendants ou souffrant d'un trouble de la parole peuvent s'inscrire auprès du [SRV Canada](#), un service gratuit, pour effectuer des appels téléphoniques. Les appelants du SRV Canada sont connectés à un interprète gestuel qui fournit une interprétation en temps réel pour l'appel.

## À propos d'UNI

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.

UNI est la plus grande institution financière francophone acadienne avec un actif de 5,4 milliards de dollars (au 31 décembre 2022). Employeur important au niveau provincial, elle joue un rôle de chef de file dans l'économie du Nouveau-Brunswick avec plus de 1 000 employés et 187 200 membres et clients.

Elle investit dans des causes et initiatives qui soutiennent la prospérité locale. En 2022, UNI a versé 2,7 millions de dollars en dons, bourses d'études et commandites. En 2023, UNI a versé 5 millions de dollars en ristournes individuelles.

## Déclaration par rapport à l'accessibilité

Chez UNI, la relation avec le membre et le client se veut un reflet de nos valeurs d'engagement soit **la solidarité, la responsabilité et le courage**.

Pour demeurer fidèles à nos valeurs, nous devons créer un environnement inclusif pour l'ensemble de nos employés, de nos membres et clients, de nos fournisseurs et de nos partenaires.

Ces efforts collectifs permettront d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour permettre une participation équitable des personnes en situation de handicap dans tous nos domaines d'activités.

Les mesures décrites dans ce plan permettront à UNI de répondre efficacement à la réalité actuelle et d'apporter des améliorations considérables à l'accessibilité.

## Principes directeurs

Ces principes directeurs nous guident pour concrétiser l'ensemble des initiatives en matière d'accessibilité :

- **Créer une culture inclusive** en travaillant de concert pour intégrer l'accessibilité dans nos comportements;
- **Collaborer avec les personnes en situation de handicap** pour comprendre les barrières d'accessibilité dans nos lieux d'affaires et voir à trouver des solutions;
- Reconnaître qu'il s'agit d'un **processus évolutif continu**;
- Encourager **l'éducation et la sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation**;
- **Offrir un environnement de travail inclusif** aux les employés en situation de handicap.

## Processus de rétroaction

UNI et l'équipe de l'accessibilité reconnaissons l'importance de commentaires dans notre cheminement continu vers l'accessibilité. Vous êtes invité à nous en faire part en communiquant avec notre équipe d'accessibilité de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- Courriel : [accessible@office.uni.ca](mailto:accessible@office.uni.ca)
- Téléphone : 1 888-359-1357
- Courrier : Équipe accessibilité – Gestion des talents, 295, boulevard Saint-Pierre Ouest, case postale 5554, Caraquet, NB E1W 1B7

Nous répondrons à tous les commentaires reçus, à l'exception des commentaires soumis de manière anonyme.

Nous vous répondrons de la même manière que vous nous avez contactés.

Les commentaires anonymes peuvent être fournis par la poste, par formulaire en ligne ou par courriel (tant que l'adresse de courriel utilisée est générique et n'identifie aucun renseignement personnel ou signature personnelle).

Si vous souhaitez fournir des commentaires anonymes :

- N'indiquez pas votre nom ou ne fournissez aucune autre information d'identification (par exemple, votre adresse de courriel ou votre numéro de téléphone)
- N'incluez pas votre adresse de retour sur l'enveloppe si vous envoyez des commentaires par la poste

Les commentaires sur l'accessibilité sont partagés avec notre équipe d'accessibilité.

Tous les commentaires sur l'accessibilité et les réponses d'UNI seront documentés dans une base de données gérée par l'équipe de l'accessibilité. Ceux-ci permettront de déterminer, éliminer et prévenir les obstacles en matière d'accessibilité chez UNI. Les commentaires reçus serviront à cerner, à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité, à éclairer nos rapports annuels sur les progrès en matière d'accessibilité et à améliorer les processus de consultation futurs.

Conformément au Règlement canadien sur l'accessibilité, tous les commentaires et réponses (y compris les renseignements personnels que vous fournissez) seront conservés pendant une période de sept ans.

## Formats substituts

Il est possible d'obtenir une copie de notre processus de rétroaction, du plan sur l'accessibilité ou des rapports d'étape en communiquant avec notre équipe d'accessibilité par:

- Courriel : [accessible@office.uni.ca](mailto:accessible@office.uni.ca)
- Téléphone : 1 888-359-1357
- Courrier : Équipe accessibilité – Gestion des talents, 295, boulevard Saint-Pierre Ouest, case postale 5554, Caraquet, NB E1W 1B7

Formats disponibles et délais:

- Imprimés : 15 jours;
- Imprimés en gros caractères (police plus grande et plus claire) : 15 jours;
- Électronique compatible avec la technologie adaptée : 15 jours;
- Braille (système de points en relief que les personnes aveugles ou malvoyantes peuvent lire avec leurs doigts) : 45 jours;
- Audio (enregistrement d'une personne lisant le texte à voix haute) : 45 jours.

## Domaines prioritaires

Notre plan cible six domaines d'accessibilité qui, selon nous, sont essentiels à la réalisation de notre vision de l'accessibilité :

- L'emploi;
- L'environnement bâti;
- Les technologies de l'information et des communications (TIC);
- Les communications, autres que les TIC;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation des programmes et des services.

## Le plan sur l'accessibilité en bref

Dans le cadre de la préparation de son plan, UNI a évalué l'état actuel de son accessibilité. Pour ce faire, nous avons travaillé avec les leaders de chaque domaine d'accessibilité et mené de nombreuses consultations auprès de membres de la communauté des personnes ayant un handicap.

Nous nous sommes assurés de cerner et de comprendre les obstacles à l'accessibilité existants en consultant les membres de la communauté des personnes ayant un handicap comme suit :

- Réalisation d'un sondage sur l'accessibilité auprès des employés;
- Réalisation d'un sondage externe sur l'accessibilité auprès des parties prenantes;
- Tenue de consultations externes auprès de membres de la communauté des personnes ayant un handicap.

Veuillez consulter la section *Consultations* du présent plan pour plus de détails sur les consultations effectuées.

UNI est consciente que ses efforts en matière d'accessibilité sont en constante évolution avec un processus en continu. Ce plan a été créé avec l'aide précieuse des membres de la communauté des personnes ayant un handicap et nous continuerons de travailler avec eux et d'en apprendre d'eux après la mise en œuvre de ce plan d'action afin d'être accessibles.

Le plan couvre la prochaine période de trois ans (de 2023 à 2026). Il sera ensuite remplacé par un nouveau plan.

Voici nos principaux objectifs en matière d'accessibilité :

- Recruter, faire progresser et retenir davantage d'employés ayant un handicap;
- Sensibiliser nos employés aux besoins et aux pratiques en matière d'accessibilité;
- Améliorer nos processus d'accommodement dans l'ensemble de nos opérations, y compris au niveau de l'emploi, des services offerts aux membres et clients et de notre environnement bâti;
- Veiller à la mise à jour de notre technologie pour être accessible;
- Communiquer de façon plus claire et plus accessible avec nos employés, nos membres et clients et les autres parties prenantes.

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

### L'emploi

#### Où se situe UNI maintenant?

UNI s'engage à créer et à maintenir un environnement inclusif pour tous les employés, y compris les personnes en situation de handicap. Actuellement, des politiques (p. ex. ; politiques du personnel et des pratiques de recrutement) favorisant des processus équitables sont en place pour tous les employés et candidats potentiels sont en place. UNI a également un modèle de travail hybride pour certains de ses postes permettant notamment de soutenir les personnes ayant un handicap sans les stigmatiser. De plus, les employés en situation de handicap bénéficient de mesures d'accommodement sur demande, même s'il n'y a pas de processus d'accommodement officiel mis en place. Enfin, les employés ont la possibilité de s'identifier comme personne en situation de handicap sur le portail interne d'UNI. Ces données de représentation du sondage sont un point de donnée qui nous permet de mesurer nos progrès en matière de recrutement, d'avancement et de soutien des employés en situation de handicap.

#### Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Les employés ont partagé des commentaires positifs à l'égard des pratiques d'accessibilité d'UNI et pensent notamment que s'ils en faisaient la demande, UNI mettrait à leur disposition les accommodements nécessaires. Il est toutefois ressorti l'opportunité de documenter et de communiquer le processus d'accommodement pour les employés.

#### Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

Plus de 10 consultations externes ont été réalisées auprès de personnes en situation de handicap variées afin de comprendre leurs expériences vécues en lien avec les obstacles rencontrés lors du recrutement, de l'intégration et de l'emploi. Bien que les commentaires reçus ne portent pas

spécifiquement sur les expériences avec UNI, il est essentiel de comprendre les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap en ce qui concerne le recrutement et l'emploi au Nouveau-Brunswick pour pouvoir ensuite identifier les obstacles présents chez UNI et les opportunités d'être plus accessible.

Les participants aux consultations externes identifient les éléments clés suivants pour assurer l'accessibilité dans les processus de recrutement, d'intégration et d'emploi :

### **Recrutement**

- Accessibilité et lisibilité des sites Web des entreprises, des portails carrière et des offres d'emploi, y compris la compatibilité avec les technologies d'assistance;
- Processus de demande simple et clair;
- Processus d'accommodement clair et accessible, incluant l'identification d'une personne-ressource en matière d'accommodement;
- Descriptions de poste axées sur des compétences et des expériences minimales raisonnables.

### **Emploi**

- Contrats documentés et communiqués de façon claire;
- Formation des employés et des leaders sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap;
- Dialogue ouvert et soutien de la part des leaders en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap;
- Initiatives visant à connecter et à soutenir les personnes en situation de handicap (p. ex. ; groupes de ressources pour les employés, programmes de mentorat, possibilités d'encadrement, etc.);
- Efforts pour améliorer continuellement l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap.

UNI continuera de prendre des mesures délibérées pour améliorer l'accessibilité dans le recrutement, l'intégration et l'emploi. Les commentaires reçus dans le cadre des consultations internes et externes demeureront au centre de nos préoccupations.

### **Engagements**

- Communiquer l'engagement qu'UNI prend envers l'accessibilité à l'interne comme à l'externe (p. ex. ; sur les sites Web internes et externes, dans les descriptions de postes et les offres d'emploi);
- Communiquer l'existence de processus d'accommodement lors du processus de recrutement (p. ex. ; dans les offres d'emploi, dans les invitations envoyées pour les entrevues);
- 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;
- 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;
- 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;

- Réviser le questionnaire d'auto-identification afin d'être plus inclusif;
- Documenter et communiquer le processus d'accommodement à l'ensemble des employés;
- Diversifier le bassin de talents en travaillant avec des organisations externes qui se concentrent sur l'emploi des personnes en situation de handicap;
- 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.

## L'environnement bâti

### Où se situe UNI maintenant?

UNI regroupe plusieurs points de services et bureaux régionaux répartis au Nouveau-Brunswick. Elle est propriétaire de certains immeubles tandis que d'autres sont loués. Nous visons à rendre nos lieux d'affaires accessibles à tous les employés, membres et clients, fournisseurs, partenaires et à toute personne visitant nos lieux d'affaires. Pour cela, nous avons pris les mesures suivantes pour rendre notre environnement bâti plus accessible :

- Certains de nos immeubles ont des attributs d'accessibilité, par exemple, du stationnement accessible et des portes automatiques;
- Une liste de contrôle unique à chaque lieu d'affaires existe afin de nous assurer de faciliter l'inspection des lieux de travail.

Bien que nous reconnaissons les points positifs mentionnés ci-dessus, nous sommes conscients que nous pouvons en faire plus afin de rendre notre environnement bâti plus accessible.

Il est important de garder à l'esprit les données que nous avons recueillies dans le cadre de nos consultations internes et externes alors que nous allons de l'avant avec nos engagements en matière d'accessibilité.

### Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Les employés d'UNI ont partagé les opportunités suivantes au cours du sondage sur l'accessibilité :

- Établir un accès plus facile et plus d'espace pour les personnes en fauteuil roulant;
- Avoir plus de chaises disponibles pour que les membres et clients puissent s'asseoir en attendant d'être servis;
- Rendre disponibles des espaces de travail UNI plus silencieux ou privés afin de réduire les distractions pour les employés neurodivergents.

### Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes

Les participants à la consultation externe ont indiqué qu'UNI doit garder à l'esprit les éléments suivants afin d'offrir des environnements bâtis accessibles à ses employés et ses membres et ses clients :

- Suffisamment et différents types de sièges dans la salle d'attente des lieux d'affaires et les espaces publics des bureaux (p. ex. ; à la réception);
- Comptoirs et guichets automatiques accessibles;
- Signalisation accessible à l'intérieur et à l'extérieur des immeubles;



- Directives claires pour l'orientation vers et autour des points de services et des bureaux d'UNI, y compris l'existence de texte en braille pour la navigation dans les bureaux;
- Éclairage accessible dans tous les immeubles;
- Contraste adéquat dans les entrées, les couloirs et les escaliers;
- Stationnement accessible (dans les endroits où le stationnement est fourni);
- Mains courantes dans les escaliers;
- Portes automatiques ou ouvre-portes électroniques dans tous les espaces de l'environnement bâti;
- Mesures d'accommodement accessibles pour les besoins sensoriels et de mobilité (p. ex. ; écouteurs à réduction du bruit, chaises ergonomiques, bureaux accessibles).

UNI continuera d'améliorer l'accessibilité de ses lieux d'affaires. Pour ce faire, UNI a élaboré un ensemble d'engagements, y compris l'évaluation de l'accessibilité de ses locaux existants et la mise en œuvre de directives pour l'accessibilité des immeubles.

### **Engagements**

- Effectuer un inventaire et évaluer les lieux d'affaires d'UNI en termes d'accessibilité.
- 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.
- Intégrer les principes et normes d'accessibilité dans le plan de modernisation.
- Mettre en œuvre et communiquer le processus d'accommodement, comprenant des accommodements possibles dans l'environnement bâti.
- 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.
- 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.

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

### **Où se situe UNI maintenant?**

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.

Bien que des efforts soient faits pour rendre notre contenu numérique accessible, nous reconnaissons qu'il nous reste encore du travail à faire.

### **Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes**

Les employés d'UNI ont partagé les opportunités suivantes au cours du sondage sur l'accessibilité :

- Améliorer l'accessibilité sur le site Web d'UNI;
- Définir un processus d'accommodement pour les TIC;
- Accroître les compétences en matière d'accessibilité et améliorer la capacité du personnel des TIC à soutenir les employés pour l'installation ou l'utilisation d'outils et technologies numériques.

### **Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes**

Dans le cadre des consultations externes avec des personnes en situation de handicap, nous avons notamment identifié les obstacles suivants en lien avec les TIC sur le site web d'UNI:

- Espace blanc limité/surcharge visuelle;
- Difficulté de navigation;
- Contrastes insuffisants entre les couleurs;
- Images sans description alternative;
- Nombreux liens;
- Nombreux boutons sans titres;
- Positionnement des boutons;
- Tableaux sans titre approprié de colonne.

Les participants aux consultations externes ont également partagé des considérations sur l'accessibilité qui ne sont pas spécifiques à UNI mais qu'il est important de prendre en compte pour aller de l'avant et améliorer l'accessibilité numérique et l'efficacité des processus d'accommodement des TIC :

- Avoir un site Web externe accessible, compatible avec les technologies d'assistance numériques courantes et respectant les normes reconnues d'accessibilité numérique;
- Utiliser un langage précis et simple sur le site Web externe et dans toutes les communications des TIC;
- Viser l'accessibilité numérique sur l'ensemble des plateformes numériques et des applications utilisées par les employés, les membres et clients, les fournisseurs et partenaires, en respectant les normes reconnues d'accessibilité numérique, lorsque cela est possible;
- Mettre en place un processus permettant d'assurer que tout contenu numérique, interne ou externe, est accessible;
- Fournir des gabarits et formulaires numériques accessibles ou des formats numériques alternatifs;
- Offrir des points de contact pouvant fournir de l'assistance à l'utilisation des plateformes numériques, applications et autres technologies utilisées dans l'organisation;

- Former et sensibiliser les équipes TIC à l'accessibilité numérique;
- Former et sensibiliser les équipes TIC aux processus d'accommodements, aux technologies d'assistance, et comment soutenir les personnes en situation de handicap;
- Mettre en place des processus d'accommodements TIC qui prennent en considération les préférences et les besoins des employés en matière de sélection et de configuration des technologies d'assistance;
- Consulter régulièrement les personnes en situation de handicap pour vérifier que le processus d'accommodement en place et/ou les technologies d'assistance mises à disposition répondent bien à leurs besoins;
- Assurer la navigation accessible des guichets automatiques.

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.

### Engagements

- Créer un plan de remédiation pour éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés sur le site Web externe d'UNI;
- Formaliser et communiquer le processus d'accommodement TIC pour les employés;
- 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;
- Former le personnel à l'accessibilité numérique, au soutien et à la communication avec les personnes en situation de handicap.

## Les communications, autres que les TIC

### Où se situe UNI maintenant?

UNI développe, distribue et met à la disposition de ses membres et ses clients, ses employés, ses fournisseurs et ses partenaires diverses informations et ressources internes et externes, soit par :

- Communiqués;
- Documents sur les produits et services;
- Site Web;
- Médias sociaux;
- Face à face;
- Téléphone;
- Affichage au lieu d'affaires;
- Poste.

UNI s'efforce de bâtir des canaux de communications accessibles et inclusifs. Notre site Web comprend des sections dédiées aux personnes âgées de 16 à 30 ans, et une autre pour les personnes âgées de 60 ans et plus. Lors de l'organisation d'évènements publics, nous nous efforçons de tenir compte des

considérations relatives à l'accessibilité tels la disposition d'options de sièges accessibles et la possibilité de se déplacer en fauteuil roulant.

### **Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes**

Les employés d'UNI ont partagé les opportunités suivantes au cours du sondage sur l'accessibilité :

- Revoir les documents aux membres et clients pour s'assurer qu'ils sont accessibles;
- Avoir plus d'options pour contrôler le volume de la musique dans les points de services afin de faciliter la communication avec les membres et clients;
- Former et outiller les employés en matière de communication accessible;
- Communiquer de façon efficace et en temps opportun au sujet des ruptures d'opérations et des heures d'ouverture des points de services.

### **Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes**

Les participants à nos consultations externes ont indiqué qu'UNI devrait tenir compte de ce qui suit dans le cadre de ses efforts visant à améliorer l'accessibilité des communications :

- Utiliser un langage simple dans la communication de l'information sur les produits et services financiers, y compris les contrats des membres et clients;
- Fournir des communications disponibles dans des formats alternatifs (p. ex., audio, gros caractères, braille);
- Avoir du texte alternatif pour les images et des sous-titres accessibles sur les réseaux sociaux;
- Donner des directives organisationnelles sur la communication accessible et les outils disponibles pour soutenir ou favoriser l'accessibilité;
- Donner aux membres et aux clients et aux employés des canaux accessibles pour fournir des commentaires et recevoir des réponses en temps opportun.

UNI s'engage à mettre en œuvre les actions décrites ci-dessous dans le but d'améliorer l'accessibilité de ses méthodes de communication, autant vers ses employés que ses membres et clients, fournisseurs et partenaires. UNI souhaite que ses messages, annonces et toutes autres communications internes et externes, soient accessibles à toutes les personnes en situation de handicap.

### **Engagements**

- Établir des critères d'accessibilité normalisés pour les communications organisationnelles;
- S'assurer que les fonctionnalités d'accessibilité de Microsoft Office sont activées;
- Sensibiliser les différents secteurs qui communiquent avec les membres et clients, employés et partenaires sur les critères d'accessibilité établis et les intégrer dans toute nouvelle communication;
- Revoir et prioriser les documents de communication existants à rendre plus accessibles;
- Débuter la mise à jour les documents de communication pour les rendre accessibles;
- Fournir des gabarits accessibles et numériques aux employés.

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

### Où se situe UNI maintenant?

UNI achète des technologies, des biens et des services pour appuyer ses opérations et ses services. Pour cela, un processus formel existe et encadre l'acquisition des biens et services auprès de ses fournisseurs. Présentement, aucune donnée sur la diversité des fournisseurs d'UNI n'est recueillie. De plus, l'accessibilité de nos fournisseurs n'est pas systématiquement incluse dans les critères d'évaluation de notre processus de sélection des fournisseurs de biens et de services.

### Engagements

- 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;
- Prévoir de la formation sur l'accessibilité pour les responsables du processus d'acquisition de biens et de services;
- 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;
- Mettre en place un processus d'évaluation de l'accessibilité des fournisseurs;
- Pour les fournisseurs avec lesquels UNI fait déjà affaire, élaborer un plan pour identifier une liste de organisations appartenant à des personnes en situation de handicap et des organisations ayant de solides pratiques en matière d'accessibilité;
- Mettre à jour les documents en lien avec l'approvisionnement pour refléter les considérations d'accessibilité (p. ex. ; questionnaires, processus, modèles, directives et contrats).

## La conception et la prestation de programmes et de services

### Où se situe UNI maintenant?

Nous souhaitons que tous nos membres et clients se sentent inclus et avons pour objectif de fournir des produits et services accessibles. Nos pratiques actuelles permettent :

- Aux aidants naturels d'accompagner et soutenir les personnes en situation de handicap afin qu'ils puissent accéder à nos produits et services;
- D'accueillir des chiens guides et autres animaux d'assistance dans l'ensemble de nos points de service;
- De fournir en temps opportun les accommodements demandés par nos membres et clients.

### Ce que nous avons entendu pendant nos consultations internes

Les employés d'UNI ont partagé les opportunités suivantes au cours du sondage sur l'accessibilité :

- Rendre les points de services plus accessibles (veuillez consulter le domaine d'accessibilité lié à l'environnement bâti pour en savoir plus sur nos engagements à ce sujet);

- Rendre les informations sur le site Web plus accessibles, y compris en agrandissant la taille de certains textes, en utilisant un langage plus simple et en rendant la navigation plus facile (à noter : ces éléments ont été considérés dans l'élaboration des plans d'accessibilité des domaines TIC et Communications);
- Communiquer avec clarté les accommodements et autres soutiens disponibles à nos membres et clients.

### **Ce que nous avons entendu pendant nos consultations externes**

Des consultations externes ont été réalisées auprès de participants qui ne sont pas tous des membres et clients d'UNI. Les participants ont toutefois indiqué que les points suivants doivent être considérés pour assurer la conception et la prestation de services accessibles :

- Communiquer avec clarté les accommodements et autres soutiens disponibles aux membres et clients;
- Fournir de l'information sur les produits et services dans des formats accessibles alternatifs;
- Rendre disponibles des plateformes numériques accessibles, testées par des personnes en situation de handicap;
- Fournir de la formation aux employés de première ligne et au service à la clientèle sur les communications accessibles et l'accessibilité;
- Mettre à la disposition des guichets et comptoirs de service accessibles.

UNI a défini un ensemble d'engagements prenant en considération la rétroaction reçue lors des consultations. Ces engagements visent à améliorer l'accessibilité des services offerts à nos membres et clients, quel que ce soit la nature de leur handicap, le mode de prestation de service qu'ils choisissent, sur place ou en ligne, ou les documents explicatifs supportant nos services.

### **Engagements**

- Revoir et prioriser les documents explicatifs supportant nos produits et services pour inclure un langage simple et clair;
- 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;
- 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;
- 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);
- Communiquer à l'interne de façon simple, claire et proactive les normes d'accessibilité d'UNI envers ses membres et clients;
- 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.

## 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 présent plan d'action.

## Consultations

Nous reconnaissons l'importance d'écouter les expériences des personnes ayant un handicap et d'en tirer des leçons afin d'avoir un véritable impact en identifiant, en éliminant et en prévenant les obstacles à l'accessibilité. Nous sommes profondément reconnaissants envers toutes les personnes qui ont fourni à UNI des commentaires sur l'accessibilité. Ces réflexions, expériences vécues et renseignements partagés avec nous, ont directement contribué à façonner notre plan d'action en matière d'accessibilité.

UNI a adopté une approche globale en matière de consultations, ce qui nous a aidés à cerner les obstacles à l'accessibilité et les mesures que nous devrions prendre pour éliminer ces obstacles. Notre approche en matière de consultations comprenait les éléments suivants :

- Un sondage sur l'accessibilité auprès des employés, distribué par courriel;
- Un sondage sur l'accessibilité auprès des membres et des clients et des intervenants externes disponible sur le site Web public d'UNI;
- Des consultations externes auprès de membres locaux de la communauté des personnes ayant un handicap.

### Sondage sur l'accessibilité auprès des employés

UNI a mené un sondage anonyme auprès des employés sur l'accessibilité en février 2023 afin d'obtenir des commentaires sur les obstacles à l'accessibilité liés aux 6 domaines d'accessibilité suivants :

- L'emploi;
- L'environnement bâti;
- Les technologies de l'information et des communications (TIC);
- La communication, autre que les TIC;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services.

UNI a reçu plus de 500 réponses au sondage sur l'accessibilité de la part des employés, dont certains s'identifiaient comme neurodivergents et/ou ayant un handicap. Le sondage nous a permis d'identifier les obstacles qui touchent actuellement nos employés et les mesures que nous devrions prendre pour les éliminer.

### Sondage sur l'accessibilité auprès des membres et des clients, et des intervenants externes

Plus de 70 personnes ont répondu à notre sondage externe anonyme sur l'accessibilité en février 2023, dont certains s'identifiaient comme neurodivergents et/ou ayant un handicap. Les commentaires reçus de nos membres et nos clients, et d'autres intervenants communautaires ont été instructifs pour cerner les obstacles liés aux technologies de l'information, à l'environnement bâti, aux communications externes ainsi qu'à la conception et à la prestation de nos services.

## Consultations externes auprès de membres locaux de la communauté des personnes ayant un handicap

UNI a mené plus de 10 consultations individuelles externes locales auprès de personnes ayant divers handicaps afin d'obtenir des commentaires sur l'accessibilité. Les consultations ont eu lieu avec des membres des 3 réseaux externes suivants :

- L'Institut national canadien pour les aveugles (INCA);
- Capacité Nouveau-Brunswick;
- Open Collaboration pour l'accessibilité cognitive.

Les consultations externes individuelles ont eu lieu en ligne via Microsoft Teams, et nous avons assuré leur accessibilité en :

- Envoyant aux participants les guides de discussion avant les consultations dans des formats accessibles;
- Offrant aux participants d'autres formats de communication et de réunion en fonction de leurs préférences et de leurs besoins.

Les consultations externes réalisées ont permis de consulter un groupe diversifié de participants. Les participants aux consultations externes s'identifiaient comme ayant les handicaps suivants :

- Cécité;
- Vision partielle;
- Surdité, trouble de l'audition;
- Autisme;
- Dyscalculie;
- Trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité (TDA/TDAH);
- Paralyse cérébrale;
- Divers handicaps physiques.

Les participants nous ont fait part des obstacles rencontrés lors de leurs interactions avec les institutions financières en général au Nouveau-Brunswick car ils n'avaient pas tous d'expérience antérieure avec UNI en particulier. Ceci a toutefois permis à UNI d'identifier les barrières possibles qui peuvent exister. Les participants ont partagé leurs points de vue sur les obstacles à l'accessibilité dans les domaines d'intérêt, y compris l'emploi, l'environnement bâti, les TIC, les communications (autres que les TIC) et la conception et la prestation de services. En plus du partage d'expériences vécues, certains participants ont également fourni des commentaires sur l'accessibilité du site Web. Ces réflexions ont été partagées et ont aidé UNI à cerner d'autres obstacles et à déterminer les mesures à prendre pour faire progresser l'accessibilité.



# Glossaire

## Accessibilité

La mesure dans laquelle un produit, un service, un programme ou un environnement bâti est facilement accessible ou utilisable par tous.

## Auto-identification

L'auto-identification est le terme en usage pour désigner la collecte des renseignements sur l'équité en matière d'emploi fournis volontairement par les employés, en vertu de la Loi sur l'équité en matière d'emploi. Ces renseignements sont utilisés pour analyser et surveiller les progrès des groupes visés par l'équité en matière d'emploi et aux fins de la production de rapports sur la représentativité de l'effectif. (Source : Renseignements d'autodéclaration de la Commission de la fonction publique du Canada).

## La Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « Loi ») est l'engagement du gouvernement du Canada à l'égard de l'accessibilité et des droits des personnes ayant un handicap. L'objectif de la Loi est de faire en sorte que le Canada soit exempt d'obstacles d'ici 2040 grâce à l'identification, à la prévention et à l'élimination des obstacles dans les sept domaines d'accessibilité suivants :

- L'emploi;
- L'environnement bâti;
- Les technologies de l'information et des communications (TIC);
- Les communications, autres que les TIC;
- L'acquisition de biens, de services et d'installations;
- La conception et la prestation de programmes et de services;
- Le transport.

« Rien sans nous » est un principe clé de la Loi, ce qui signifie que les entités devraient consulter les personnes ayant un handicap lorsqu'elles créent des programmes, des politiques et des services qui les touchent. D'importantes consultations ont eu lieu auprès des personnes ayant un handicap lors de l'élaboration de la Loi elle-même, et pour satisfaire aux exigences de conformité, la Loi demande aux organisations sous réglementation fédérale de faire de même.

La Loi exige que toutes les entités réglementées, y compris UNI :

- Élaborent et publient un plan d'accessibilité;
- Mettent en place et publient un processus de rétroaction;
- Élaborent et publient des rapports annuels décrivant les progrès réalisés par rapport aux plans d'accessibilité établis, en consultation avec les personnes ayant un handicap et en tenant compte de leurs commentaires.

**Membres et clients**

Particuliers, entreprises ou leurs représentants, desservis par ou utilisant des services fournis par UNI.

**Employé**

Personne employée par UNI.

**Handicap**

Toute déficience, notamment :

- Physique;
- Intellectuelle;
- Cognitive;
- Mentale;
- Sensorielle;
- Trouble d'apprentissage ou de communication; ou
- Limitation fonctionnelle.

De nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société. (Source : Loi canadienne sur l'accessibilité).

**Mesure d'adaptation**

Tout changement apporté dans l'environnement de travail qui permet à une personne ayant des limitations fonctionnelles d'accomplir son travail. Les changements peuvent comprendre les suivants :

- Aménager le lieu de travail physique;
- Adapter l'équipement et les outils;
- Permettre des heures de travail flexibles;
- Offrir le partage d'emploi;
- Déménager l'espace de travail ailleurs dans le lieu de travail;
- Permettre de travailler de la maison;
- Réaffecter certaines tâches non essentielles ou échanger de telles tâches pour d'autres;
- Accorder du temps libre pour les rendez-vous médicaux.

Les mesures d'adaptation (accommodements) peuvent être temporaires, périodiques ou de longue durée, ou déterminées selon la situation de l'employé ou les changements dans le lieu de travail.

## **Obstacle**

Tout élément qui nuit à la participation pleine et égale à la société des personnes ayant une déficience, notamment une déficience :

- Physique;
- Intellectuelle;
- Cognitive;
- Mentale;
- Sensorielle;
- Trouble d'apprentissage ou de communication; ou
- Limitation fonctionnelle.

Les obstacles peuvent être de nature physique, architecturale, relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique. (Source : Loi canadienne sur l'accessibilité).

## **Personnes ayant un handicap**

Personne ayant une déficience durable ou récurrente soit de ses capacités physiques, mentales ou sensorielles, soit d'ordre psychiatrique ou en matière d'apprentissage et qui :

- Considère qu'elle a des aptitudes réduites pour exercer un emploi;
- Pense qu'elle risque d'être classée dans cette catégorie par son employeur ou d'éventuels employeurs en raison d'une telle déficience.

Cette définition vise également les personnes dont les limitations fonctionnelles liées à leur déficience font l'objet de mesures d'adaptation pour leur emploi ou dans leur lieu de travail. (Source : Loi sur l'équité en matière d'emploi).