



# Politique sur les Normes d'accessibilité

Décembre 2025



# Introduction et objet

Les Normes d'accessibilité intégrées de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) exigent que les organisations créent des politiques d'accessibilité écrites et les rendent publiques. Les politiques d'accessibilité constituent les règles formelles qu'une organisation met en place pour atteindre ses objectifs d'accessibilité.

## Applicabilité et portée

Les documents relatifs à la Politique s'appliquent à tous les employés à temps plein et à temps partiel, y compris les employés contractuels ou temporaires, travaillant pour ou pour le compte de la Compagnie Trust CIBC Mellon.

## Détails de la Politique/discussion

### 1. Énoncé d'engagement organisationnel

CIBC Mellon s'engage à assurer aux personnes handicapées une égalité en matière d'accessibilité et de participation. Nous nous engageons à traiter les personnes handicapées d'une manière qui leur permet de conserver leur dignité et leur autonomie. Nous croyons en l'intégration et nous nous engageons à répondre rapidement aux besoins des personnes handicapées.

CIBC Mellon déploiera des efforts raisonnables pour faciliter et instaurer des solutions accessibles au besoin. Les solutions peuvent comprendre des mesures temporaires ou permanentes visant à éliminer les obstacles susceptibles d'empêcher une personne d'accéder à de l'information sur CIBC Mellon, de recevoir des services offerts par CIBC Mellon ou d'accomplir les tâches essentielles d'un poste dans nos lieux de travail.

Comme chaque situation est unique, les mesures prises par CIBC Mellon peuvent devoir être personnalisées pour s'assurer qu'un plan d'adaptation raisonnable est mis en place pour la personne. Dans ces cas, CIBC Mellon collaborera avec la personne qui demande un plan d'adaptation pour trouver et mettre en œuvre une solution appropriée.

### 2. Exigences de déclaration

CIBC Mellon est tenue de produire un rapport de conformité en matière d'accessibilité sur un cycle de trois ans.

### 3. Politiques d'accessibilité et plan pluriannuel

Conformément à la nature de leurs rôles, fonctions et responsabilités dans la société, les services Conformité d'entreprise, Communications de l'entreprise et Ressources humaines ainsi que les autres parties prenantes concernées sont tenues de tenir à jour les politiques et les procédures écrites et détaillées des services et de traiter et soutenir les éléments de base de ces politiques.

Un plan d'accessibilité pluriannuel public (le « plan ») doit être préparé conformément à la LAPHO et aux règlements connexes. Ce plan doit décrire les mesures que CIBC Mellon prendra pour éliminer les obstacles à l'accessibilité et respecter les lois sur l'accessibilité de l'Ontario. Le plan doit être accessible au public et être mis à disposition dans des formats accessibles sur demande. Au minimum, le plan devrait être revu sur un cycle de cinq ans, conformément aux directives réglementaires.

#### **4. Formation**

Une formation sera offerte à tous les employés qui interagissent avec le public ou d'autres tiers et à ceux qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.

Les employés qui ont besoin de formation recevront la formation sur les Normes d'accessibilité dès qu'il est raisonnablement possible de le faire après leur entrée en fonction, et ce, de façon continue, au besoin.

Le service Ressources humaines conservera le dossier de la formation, y compris la date à laquelle la formation est donnée, le nombre de personnes ayant suivi la formation et les détails concernant celles-ci.

La formation comprendra les éléments suivants :

- Les objectifs de la LAPHO et les exigences de la norme de service à la clientèle;
- L'interaction et communication avec des personnes touchées par différents handicaps;
- L'interaction avec des personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- La communication avec les personnes d'une manière qui respecte leur handicap et l'offre de soutien à celles-ci; et
- Les politiques, pratiques et procédures relatives à la norme de service à la clientèle.

#### **5. Accessoires fonctionnels**

Les personnes handicapées sont invitées à utiliser leurs propres accessoires fonctionnels dans les locaux de CIBC Mellon. Dans les cas où l'accessoire fonctionnel présente un problème pour la santé ou la sécurité, CIBC Mellon déploiera des efforts raisonnables pour offrir une solution de rechange accessible, au besoin, afin que les personnes handicapées puissent avoir accès à nos produits et services.

#### **6. Communication avec une personne handicapée**

Les employés de CIBC Mellon communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

#### **7. Animaux d'assistance**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance dans les locaux de CIBC Mellon. Un animal d'assistance peut être facilement identifié au moyen d'indicateurs visuels, par exemple s'il porte un harnais ou un gilet, ou s'il aide la personne à accomplir certaines tâches.

Lorsque CIBC Mellon ne peut pas facilement identifier un animal d'assistance, nos employés peuvent demander à la personne handicapée qu'elle présente des documents provenant d'un professionnel de la santé réglementé confirmant qu'elle a besoin de l'animal en raison d'un handicap.

#### **8. Personnes de confiance**

Les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'une personne de confiance dans les locaux de CIBC Mellon.

#### **9. Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption planifiée ou inattendue ayant une incidence sur l'accessibilité aux services ou aux locaux de CIBC Mellon, CIBC Mellon fera de son mieux pour fournir un avis d'interruption.

L'avis comprendra des renseignements sur les raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description des services de rechange offerts, le cas échéant.

## **10. Processus de rétroaction**

CIBC Mellon maintiendra sur son site Web des canaux permettant de fournir des commentaires sur la façon dont elle offre des services accessibles à ses employés, à ses contractants et à ses clients externes.

La rétroaction à l'interne des employés peut être fournie des façons suivantes :

- Par téléphone : 416 643-5000
- Par courriel : [HumanResources@cibcmellon.com](mailto:HumanResources@cibcmellon.com)

La rétroaction des clients externes peut être fournie des façons suivantes :

- Par la poste : Corporate Affairs, 1, rue York, bureau 900, Toronto (Ontario) M5J 0B6
- Par téléphone : 416 643-5000
- Par courriel : [corporate\\_affairs@cibcmellon.com](mailto:corporate_affairs@cibcmellon.com)

## **11. Information et communications**

CIBC Mellon dispose d'un processus pour recevoir de la rétroaction et y répondre, et ce processus est accessible aux personnes handicapées sur demande. Sur demande, CIBC Mellon fournira de l'information sur l'organisation et ses services, y compris de l'information relative à la sécurité publique, dans des formats accessibles ou avec des aides à la communication en temps opportun, en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap.

CIBC Mellon consultera également la personne qui fait la demande pour déterminer si le format accessible ou l'aide à la communication est adéquat. Si CIBC Mellon détermine que l'information ou les communications ne sont pas convertibles, elle fournira au demandeur :

- Une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne sont pas convertibles; et
- Un résumé de l'information ou des communications non convertibles.

Conformément aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario, CIBC Mellon respecte les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 de niveau AA, reconnues à l'échelle internationale.

## **12. Emploi**

CIBC Mellon avisera ses employés et les candidats qu'il est possible de prendre des mesures d'adaptation pendant le recrutement et l'embauche.

CIBC Mellon consultera les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation d'une manière qui tient compte de leurs besoins d'accessibilité en raison d'un handicap. La consultation comprendra les éléments suivants :

- L'information nécessaire à l'exercice des fonctions de l'employé; et
- L'information généralement accessible aux employés sur le lieu de travail.

Tout changement aux politiques existantes relatives à l'adaptation du lieu de travail sera communiqué aux employés concernés en temps opportun.

## **13. Mesures d'adaptation en cas d'urgence**

Au besoin, CIBC Mellon fournira des renseignements personnalisés en cas d'urgence pour aider un employé handicapé en cas d'urgence. Avec le consentement de l'employé, CIBC Mellon

fournira également des renseignements sur les cas d'urgence en milieu de travail à une personne désignée qui lui fournit de l'aide en cas d'urgence.

CIBC Mellon fournira des renseignements dès que possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap de l'employé. L'organisation passera en revue les renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence en milieu de travail lorsque :

- L'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation;
- Les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; et
- L'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

#### **14. Conception des espaces publics**

CIBC Mellon collaborera avec les fournisseurs pour assurer la conformité aux lois sur l'accessibilité lors du réaménagement des espaces publics, le cas échéant.

## **Révision de la Politique**

La présente Politique sera révisée aussi souvent que c'est nécessaire, ou au moins tous les deux ans. CIBC Mellon se réserve le droit d'interpréter la Politique à son entière discrétion et d'y apporter les changements qu'elle juge appropriés à l'occasion, sans préavis.

## **Liens**

La présente Politique est accessible depuis l'extérieur sur le site Web de CIBC Mellon et à l'interne, dans la section des politiques de l'entreprise. Pour en savoir plus, communiquez avec le service Ressources humaines.