



# Progrès en matière d'accessibilité de la TD

2025





# Table des matières

<b>À propos de la TD</b> .....	3
Nous joindre.....	3
À propos de la TD.....	3
Engagement envers l'inclusion .....	3
<b>Sommaire de gestion</b> .....	4
<b>Progrès de nos engagements selon le plan d'accessibilité de la TD de 2023 (Canada)</b> .....	5
Emploi .....	5
Environnement bâti et acquisition d'installations .....	6
Technologies de l'information et des communications (TIC) .....	7
Communication.....	9
Approvisionnement en biens et services.....	10
Conception et prestation de programmes et de services .....	11
<b>Consultation et engagement</b> .....	13
<b>Rétroaction sur l'accessibilité</b> .....	15
<b>Prochaines étapes et engagements futurs</b> .....	15
<b>Glossaire</b> .....	16

# À propos de la TD

## Nous joindre

Le présent rapport est offert en gros caractères, en texte seulement et en version audio. Un résumé est également fourni en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ) sur notre site Web.

Si vous avez besoin de ce rapport en braille ou si vous avez des commentaires sur nos démarches en matière d'accessibilité, veuillez communiquer avec nous :

**Adresse postale :**

Accessibilité à la TD  
Bureau de l'accessibilité  
P.O. Box 1  
Toronto-Dominion Centre  
Toronto, Ontario M5K 1A2

**Sans frais :**

1-833-316-3554

**Téléscripteur (ATS) :**

1-800-361-1180

**Service de relais vidéo :**

1-844-229-0789 (LSQ/français)

**Courriel :**

accessibilite@td.com (français)  
accessibility@td.com (anglais)



## À propos de la TD

Ayant son siège social à Toronto, au Canada, La Banque Toronto-Dominion (la « TD ») et ses filiales offrent une gamme complète de produits et de services financiers à plus de 27,9 millions de clients dans le monde. En outre, la TD figure parmi les principales sociétés de services financiers en ligne du monde, avec plus de 17 millions de clients actifs du service en ligne et du service mobile.

## Engagement envers l'inclusion

À la TD, nous nous efforçons de recruter les meilleurs talents pour servir nos clients et les collectivités. Nos activités de recrutement et de perfectionnement des talents nous permettent de constituer un effectif hautement engagé et concurrentiel dans toutes les collectivités où nous vivons et travaillons. Pour bâtir une entreprise diversifiée, compétente et performante, les leaders de la Banque favorisent l'établissement d'un milieu inclusif où l'ensemble des collègues ont leur place, sont soutenus et ont toutes les occasions de s'épanouir et de contribuer au succès de la TD. Dans le cadre de cette stratégie, la TD continue d'élaborer des programmes et des initiatives pour tous les collègues. La Banque soutient des expériences et des activités au sein de plusieurs groupes démographiques.



# Un message du Bureau de l'accessibilité de la TD

Établi en 2023, le Bureau de l'accessibilité de la TD a été créé dans un but précis : adopter une approche unifiée pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, et améliorer l'expérience que nous offrons, y compris à nos clients et à nos collègues.

Depuis sa création, nous avons jeté des bases solides en mettant en œuvre une politique interne rigoureuse, une structure de gouvernance solide et une stratégie unifiée. Nous avons également mis sur pied un groupe de consultation des employés pour nous assurer que la voix de tous les collègues façonne notre travail.

Nos progrès sont possibles grâce au dévouement de nombreuses personnes, des membres de notre conseil exécutif aux responsables des flux

de travail qui favorisent l'accessibilité à l'échelle de l'entreprise, en passant par nos délégués à l'accessibilité et les membres de notre groupe de consultation des employés. Il faut tout village pour y arriver et, ensemble, nous travaillons vers le même objectif : offrir une expérience exceptionnelle à tout le monde.

Alors que nous poursuivons notre parcours, nous demeurons déterminés à faire de l'accessibilité et de l'inclusion une priorité à la TD.

## **Ashleigh Thacker**

Vice-présidente associée, Excellence opérationnelle, Bureau de l'accessibilité et Politique sur la langue française au Québec

## Sommaire de gestion

Au cours de la dernière année, la TD a progressé par rapport à son plan d'accessibilité de 2023 (Canada). Notre approche repose sur le repérage et l'élimination des obstacles actuels, tout en évitant d'en créer de nouveaux.

En mobilisant notre communauté interne et nos alliés, c'est plus de 280 collègues qui contribuent à la prise de décisions stratégiques à l'égard des six piliers de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) qui concernent notre environnement opérationnel. En collaboration avec nos délégués à l'accessibilité (désignés en 2023 comme premiers points de contact pour chaque secteur d'activité ou segment pour les questions liées à l'accessibilité), nous continuons à faire des progrès dans l'élimination et la prévention des obstacles.

Notre rapport des progrès en matière d'accessibilité de 2025 présente les principales améliorations que nous avons apportées en partie grâce aux commentaires et à la consultation de nos collègues, des clients et des collectivités externes. À la TD, nous nous engageons à créer une expérience sans obstacle qui donne à chaque personne les moyens d'agir.

# Progrès de nos engagements selon le plan d'accessibilité de la TD de 2023 (Canada)

## Emploi

À la TD, nous continuons à favoriser un milieu de travail inclusif où les collègues de toutes capacités peuvent s'épanouir. Nous donnons la priorité au recrutement accessible, aux mesures d'adaptation du lieu de travail et au perfectionnement professionnel afin d'éliminer les obstacles et de créer des occasions équitables pour tous.

Engagement	Progrès	État
Assurer l'accès aux documents internes destinés aux collègues dans d'autres formats.	En 2024, la TD a lancé un processus permettant aux collègues de demander facilement des documents d'emploi essentiels dans d'autres formats (p. ex., les documents aux fins de l'impôt).	Respecté
Réduire le temps qu'il faut pour que les collègues obtiennent un équipement adapté.	L'équipe Adaptation du lieu de travail de la TD a établi une pratique gagnante pour la commande d'équipement que notre fournisseur peut suivre lorsqu'il fait des recommandations d'équipement pour nos collègues. Cette pratique gagnante réduit le nombre de questions et simplifie le processus de commande.	Respecté
Améliorer la formation offerte aux gestionnaires de personnel.	En 2025, la TD travaille à élargir sa formation sur l'accessibilité de manière à y inclure un volet dédié aux gestionnaires de personnel. Cette formation porte sur l'embauche et le soutien des employés ayant une incapacité afin que les gestionnaires comprennent mieux leurs responsabilités et les ressources dont ils disposent pour soutenir ces employés et leur équipe.	En cours
Encourager les personnes à déclarer leur incapacité.	À la TD, nous encourageons les collègues à ajouter des renseignements les concernant ou à les mettre à jour sous Renseignements personnels dans Mon dossier RH dans (Workday). Bien que ces renseignements soient fournis de façon totalement volontaire, ils nous aident à comprendre la situation des personnes et des communautés à l'échelle de la TD afin que nous puissions continuer à promouvoir des expériences inclusives.	En cours
Accroître le recrutement inclusif des personnes ayant une incapacité.	En 2025, pour simplifier notre processus opérationnel, des initiatives de sélection axée sur la diversité de personnes ayant une incapacité (PAI) ont été confiées à l'équipe de recrutement d'Acquisition de talents.	En cours

## Environnement bâti et acquisition d'installations

Nous nous efforçons de rendre nos espaces accessibles à tous en intégrant des principes de conception inclusive dans nos immeubles, succursales et lieux de travail. Notre objectif est de créer des environnements exempts d'obstacles et qui favorisent l'autonomie et la facilité d'accès.

Engagement	Progrès	État
<p>Développer le pipeline d'installations de détail et de travail nouvelles et rénovées.</p>	<p>En 2024, la TD a invité 15 000 collègues à son nouvel espace de bureau, l'immeuble TD Terrace situé au 160 Front Street, à Toronto. Sur les 33 étages de ce nouvel espace ultramoderne, tous les postes de travail, salles de réunion et espaces sociaux sont accessibles.</p> <p>Lorsque nous concevons, construisons et rénovons nos succursales de détail et nos espaces de travail, nous appuyons notre conception sur les normes du secteur et les codes du bâtiment de la province ou du territoire assurant l'accessibilité pour les personnes handicapées ainsi que sur les pratiques exemplaires de conception universelle.</p>	<p>En cours</p>
<p>Mettre en œuvre des mesures de conception qui soutiennent les objectifs sous-jacents de l'accès sans obstacle.</p>	<p>L'accessibilité est une priorité dans la conception de toutes nos nouvelles succursales, et nous nous efforçons constamment de rendre celles qui existent déjà plus accessibles encore, conformément à la réglementation locale et provinciale.</p> <p>Les guichets automatiques de la TD sont accessibles en français et en anglais, en branchant un casque d'écoute standard, ce qui permet aux clients d'être guidés tout au long de leur opération grâce à un système audio directionnel. Nos guichets automatiques sont également dotés d'écrans et de boutons placés plus bas pour en faciliter l'accessibilité en fauteuil roulant.</p>	<p>En cours</p>

## Technologies de l'information et des communications (TIC)

Nous nous sommes engagés à faire en sorte que nos plateformes numériques soient accessibles à tous les utilisateurs. En respectant les normes du secteur, comme les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), nous rehaussons la convivialité de nos sites Web, de nos applis mobiles et de nos systèmes internes pour les personnes ayant une incapacité.

Engagement	Progrès	État
Améliorer l'accessibilité de nos plateformes numériques à l'intention des clients.	Dans leurs commentaires, les clients ont clairement indiqué leur besoin de pouvoir passer à un « mode sombre » dans notre application mobile. Lancé en mars 2025, le mode sombre offre une expérience plus confortable aux clients ayant une grande variété de handicaps visuels.	Respecté
Améliorer la conception de nos plateformes, produits et services de TIC.	<p>En 2024, la TD a intégré un outil technologique pour tester l'accessibilité de nos solutions Web et mobiles destinées aux clients. Les données fournies par cet outil sont utilisées aux fins de surveillance de l'accessibilité et de repérage des lacunes à corriger. Les lacunes courantes comprennent les documents PDF non accessibles, l'absence de texte de remplacement pour les images et la structure non uniforme des pages (p. ex., dans les en-têtes et les listes), ce qui rend la navigation difficile pour certains. Un rapport trimestriel sur l'accessibilité de tous les sites publics a été rédigé afin que les responsables des sites publics puissent concevoir des plans de correction des pages Web.</p> <p>De plus, un processus de revue annuelle de la plateforme est en cours. Ce processus est une occasion supplémentaire de discuter avec les propriétaires de plateforme ainsi que d'analyser plus en profondeur les résultats et procéder à des essais pratiques, le cas échéant.</p>	En cours
S'assurer que les documents, les formulaires et les relevés électroniques sont conçus pour être accessibles, et à ce que des procédures soient mises en place pour fournir d'autres formats.	<p>Il existe des processus dans tous les secteurs de la TD pour fournir d'autres formats aux clients qui en font la demande.</p> <p>Offert à tous les collègues de la TD, le Service de documents accessibles permet de corriger les lacunes d'accessibilité aux fichiers PDF, ainsi qu'à d'autres formats de façon efficace et à faible coût.</p>	En cours

Engagement	Progrès	État
Fournir aux collègues la technologie qui leur permet de travailler.	La TD a été la première banque au Canada à disposer d'un laboratoire consacré à la recherche et à l'éducation en matière de technologies d'assistance. Nos laboratoires sont des espaces adaptables utilisés à quatre principales fins : la recherche, les essais, l'enseignement et les visites. Nos solutions d'adaptation du lieu de travail sont souvent trouvées, élaborées et mises à l'essai dans nos laboratoires.	En cours
Chercher continuellement des solutions pour éliminer les obstacles à l'accessibilité.	Notre système de conception a été examiné, et plusieurs composantes ont été améliorées pour rehausser l'accessibilité. Les modifications comprenaient l'amélioration des bordures des boîtes de saisie de texte ainsi que l'ajout de commandes à touche unique pour les carrousels et les éléments graphiques glissables. Ces modifications ont amélioré l'accessibilité des pages Web et des applications, nouvelles et mises à jour.	En cours

## Communication

Une communication claire et inclusive est essentielle à l'accessibilité. Nous offrons d'autres formats, des documents accessibles et des services d'interprétation pour nous assurer que l'information est accessible à tous, y compris à ceux qui utilisent les technologies d'assistance.

Engagement	Progrès	État
Élaborer des lignes directrices sur les communications accessibles et faire connaître à tous les collègues les ressources en matière d'accessibilité mises à leur disposition.	Pour assurer l'interprétation uniforme et le respect de la Politique en matière d'accessibilité de la TD, le Bureau de l'accessibilité a élaboré des normes relatives aux technologies de l'information et aux communications de même que des normes relatives au langage clair. Ces deux ensembles de normes visent à refléter les normes publiées par Normes d'accessibilité Canada. D'autres normes seront élaborées au cours de l'année 2025.	En cours
Investir dans des formations informelles sur l'accessibilité.	<p>Le Bureau de l'accessibilité a conçu une série de vidéos en six parties sur le langage clair, une ressource de formation offerte à tous les collègues de la TD et accessible dans MaFormation. Trois des six vidéos ont été mises en ligne.</p> <p>Plusieurs outils et ressources, y compris un analyseur de contraste des couleurs, une trousse de planification d'événement accessible, un guide multimédia et un planificateur de réunions, sont regroupés sur notre page de ressources internes Accessibilité à la TD pour nos collègues.</p>	En cours
Recourir aux groupes-ressources pour les employés afin de créer une communauté de soutien pour les collègues.	<p>En juin 2024, le groupe de consultation des employés a été formé. Ce groupe de bénévoles, composé d'environ 280 collègues canadiens, participe à des activités de recherche pour orienter l'élaboration, la conception et le lancement de nouveaux produits et services.</p> <p>À ce jour, le groupe a mené plus de 10 consultations auprès d'environ 120 collègues.</p>	En cours

## Approvisionnement en biens et services

Nous intégrons les questions d'accessibilité à nos processus d'approvisionnement en travaillant avec les fournisseurs et les partenaires pour nous assurer que les produits, les services et les installations que nous achetons respectent des normes d'accessibilité élevées.

Commitment	Progress	Status
Inclure l'exigence d'accessibilité aux contrats des tiers qui travaillent avec la TD.	Les normes contractuelles de la TD comprennent une norme relative à l'accessibilité qui doit être prise en compte dans les contrats avec les fournisseurs, et les modèles de contrat de la TD, le cas échéant, comprennent des exigences en matière d'accessibilité.	Respecté
S'efforcer de rendre accessibles les biens et services achetés.	Afin d'améliorer la surveillance de l'intégration des solutions de fournisseurs accessibles, le processus d'évaluation des fournisseurs accessibles a été intégré au processus de Gestion des risques liés aux tiers. Ce changement permet d'automatiser les demandes aux fournisseurs pour la soumission d'un modèle d'accessibilité volontaire aux produits et d'améliorer la surveillance et la production de rapports sur les évaluations internes des fournisseurs effectuées.	En cours
Passer en revue nos politiques et processus d'approvisionnement chaque année.	La Politique d'approvisionnement de la TD est revue chaque année pour s'assurer que les fournisseurs respectent le Code de conduite des fournisseurs, lequel comprend un engagement à fournir des produits et des services accessibles. La plus récente révision de la politique a été effectuée en mars 2025	En cours
Communiquer avec les entreprises détenues ou exploitées par des personnes ayant une incapacité.	L'équipe Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs communique régulièrement avec le Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC) et Disability:IN aux États-Unis, qui certifient les entreprises détenues et exploitées par des personnes ayant une incapacité. En tant qu'entreprise membre de ces organismes, nous rencontrons et mentorons des entreprises détenues et exploitées par des personnes ayant une incapacité pour nous aider à comprendre les obstacles qui entravent la possibilité de faire affaire avec la TD.	En cours

## Conception et prestation de programmes et de services

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité s'étend aux programmes et aux services que nous offrons. Nous cherchons continuellement à obtenir avis et commentaires et adaptons nos offres pour nous assurer que les personnes ayant une incapacité peuvent pleinement participer à nos services et en profiter.

Engagement	Progrès	État
Faire connaître les services liés à l'accessibilité et les autres formats disponibles sur demande.	<p>Les Services bancaires personnels au Canada ont dirigé deux initiatives clés en matière d'accessibilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout d'abord, une initiative axée sur l'intégration de mesures d'accessibilité dans la façon dont nous gouvernons nos projets et nos initiatives afin de garantir l'inclusion dans les applications, les documents et les actifs numériques. Cette initiative a introduit le Service de documents accessibles, une solution à faible coût qui permet de rendre les PDF accessibles. L'ensemble de l'initiative sera offerte à tous les secteurs de la TD.</li> <li>• Ensuite, une initiative d'amélioration de la page des ressources internes « Aide aux clients qui ont une incapacité » pour mieux présenter les fonctionnalités et les services offerts aux collègues et aux clients.</li> </ul>	En cours
Consulter des personnes ayant une incapacité au moment de concevoir et de développer des produits et services.	<p>Depuis son lancement en juin 2024, le groupe de consultation des employés a mené plus de 10 consultations pour recueillir les commentaires de divers collègues ayant des expériences vécues. Ce groupe de bénévoles, composé de collègues canadiens, participe à des activités de recherche pour orienter l'élaboration, la conception et le lancement de produits et services.</p> <p>Le groupe a pris part à des recherches, à des mises à l'essai et à des consultations sur des sujets comme la campagne pour Accessibilité adaptée TD, la refonte de la page Web Accessibilité à la TD sur TD.com/fr et l'expérience de service d'interprétation vidéo à distance en succursale.</p>	En cours
Analyser des solutions qui permettront aux clients de distinguer les cartes par le toucher.	La TD continue d'offrir des pochettes de carte en braille et en gros caractères sur lesquelles le numéro de la carte, la date d'expiration et le CVV2 sont imprimés en braille ou en gros caractères afin de rendre la carte accessible aux clients ayant une déficience visuelle.	En cours

Engagement	Progrès	État
Lancer un programme de conception numérique inclusive.	La TD a lancé un réseau de champions de l'accessibilité dont le mandat est de faire connaître l'accessibilité dans notre communauté de conception. Le réseau comporte trois niveaux de réussite et met à profit l'apprentissage à son propre rythme ainsi que des activités mensuelles pour maintenir l'engagement et l'apprentissage actif des membres. L'objectif de ce programme est de s'assurer que les personnes ayant une incapacité sont prises en compte dès le début du processus de conception de chaque produit et service technologique. Depuis, le programme a été élargi pour inclure les développeurs, les testeurs et les spécialistes des documents comptant plus de 250 membres actifs, et des travaux sont en cours pour l'élaboration de nouveaux parcours d'apprentissage destinés aux développeurs de contenu et aux propriétaires de plateforme.	En cours
Intégration de l'accessibilité aux processus et aux procédures actuels.	La TD a intégré les questions d'accessibilité à la Nouvelle évolution du travail (NET), un modèle opérationnel qui permet d'améliorer l'expérience client et l'expérience collègue, ainsi que la rapidité de mise en marché et l'efficacité, et de réduire la complexité.	En cours
Remediate customer and colleague forms and templates.	Les Services bancaires personnels au Canada ont corrigé 8 460 formulaires et documents statiques pour les clients des Services bancaires canadiens. De plus, en partenariat avec nos partenaires d'affaires de Numérisation et Automatisation, ils ont modifié 132 modèles de formulaire pour les rendre accessibles dans la plateforme de composition électronique afin que les interactions avec les clients soient plus inclusives.	En cours

# Consultation et engagement

Il est essentiel de consulter les personnes ayant une incapacité pour nous assurer que nos initiatives, nos produits et nos services sont réellement inclusifs. En faisant participer activement ces personnes qui ont des expériences vécues, nous obtenons de précieux renseignements qui nous aident à repérer et à éliminer les obstacles, ce qui nous permet de répondre aux besoins de toutes les parties prenantes. Cette approche collaborative est au cœur de notre engagement à créer des expériences accessibles pour tous.

À la TD, nous croyons en une approche de consultation à plusieurs volets à laquelle participent des collègues internes, des clients externes et des non-clients.

## Consultation externe

En 2024, nous avons consulté directement l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) au sujet de la campagne d'automne sur l'outil Accessibilité adaptée TD. La campagne était axée sur les besoins en matière d'accessibilité des personnes daltoniennes et sur la façon dont notre plugiciel Chrome gratuit d'Accessibilité adaptée TD pourrait améliorer l'expérience visuelle en ligne des clients, des collègues et des collectivités. La campagne a généré un total de 92 millions d'impressions et 57 000 clics à l'échelle des points de contact hors ligne et en ligne. Cet engagement fructueux a été souligné dans 16 publications, dont Forbes, Fast Company, Wired, Bloomberg et Time, pour son impact sur la communauté des daltoniens.

Depuis 2018, la TD mène une étude exclusive sur les collectivités diversifiées. Les répondants de l'étude indiquent s'ils sont atteints d'une incapacité cognitive, sensorielle et/ou de dextérité et s'ils vivent avec une incapacité visible ou non visible. L'étude est menée auprès de clients de la TD et de personnes qui ne sont pas clientes de la TD. Elle vise à fournir une idée des défis auxquels font face les membres de la collectivité et à identifier l'intersectionnalité au sein des collectivités, afin que nous puissions mieux comprendre les personnes qui ont des besoins fonctionnels et ainsi leur offrir un plus grand soutien. En 2024, l'équipe Expérience client et Analyse de la clientèle a publié un résumé sur les personnes ayant une incapacité à l'intention des principales parties prenantes à l'échelle de l'entreprise et l'a transmis au Bureau de l'accessibilité lors de la réunion des délégués à l'accessibilité d'octobre 2024.



## Consultation des collègues

Composé d'environ 280 collègues canadiens bénévoles qui participent à des activités de recherche pour orienter l'élaboration, la conception et le lancement de produits et services, le groupe de consultation des employés a effectué plus de 10 consultations depuis juin 2024.

Dans le cadre de l'élaboration de ce rapport des progrès, ce groupe a été invité à lire et à passer en revue le [plan d'accessibilité de la TD \(2023\)](#) et le [rapport des progrès \(2024\)](#). Au total, 16 questions ont été posées aux participants concernant leur réaction au rapport des progrès dans son ensemble, les progrès réalisés et les améliorations possibles. Voici quelques points saillants :

- **Communication efficace de l'engagement de l'entreprise à l'égard de l'accessibilité**  
– 72% ont répondu « très efficace » ou mieux
- **Ton et langage inclusifs et respectueux** – 100%
- **Facile à comprendre sans connaissance préalable du plan d'accessibilité**  
– 100% ont répondu « facile » ou mieux
- **Références adéquates aux divers besoins des personnes** – 63% ont répondu « beaucoup » ou mieux
- **Aspects ou enjeux importants liés à l'accessibilité non pris en compte dans le plan**  
– 27% ont répondu « oui »
- **À la question de savoir si le rapport des progrès est perçu par les collègues comme un engagement significatif en faveur de l'accessibilité** – 70% ont répondu « très » ou mieux

Il y a plusieurs leçons à tirer des commentaires des collègues, y compris le désir de mieux connaître les mesures et les programmes d'adaptation en milieu de travail ainsi qu'une formation pour les gestionnaires de personnel. Nous avons réalisé des progrès à l'égard de ces occasions d'améliorer l'expérience collègue et nous continuerons de surveiller les progrès avant la publication du plan d'accessibilité de 2026.



# Rétroaction sur l'accessibilité

À la TD, nous offrons aux clients, aux non-clients et aux collègues plusieurs façons de faire part de leurs commentaires concernant l'accessibilité. Ces méthodes, qui comprennent le téléphone, le courriel et le courrier, sont décrites sur notre site Web, dans notre [plan d'accessibilité](#) et dans le présent rapport des progrès.

Nous accordons une grande importance à ces commentaires, car ils nous permettent d'améliorer en permanence nos initiatives en matière d'accessibilité et de mieux servir nos collectivités.

Depuis la publication de notre [rapport des progrès en matière d'accessibilité de 2024](#), les trois principaux thèmes sur l'accessibilité comprennent ce qui suit :

- 1. Conception et prestation de programmes et de services**, en particulier la demande pour le mode sombre pour l'appli TD, qui a été activé.
- 2. Technologies de l'information et des communications**, en particulier les améliorations apportées au formatage pour BanqueNet afin de permettre une meilleure expérience utilisateur avec le lecteur d'écran.
- 3. Communication**, y compris les solutions de recharge au service ATS dans les centres de contact.

Tous les commentaires sont surveillés de près, traités et communiqués dans le cadre de notre processus de rétroaction sur l'accessibilité. Nous analysons les tendances et les thèmes tirés des commentaires pour orienter les mesures et les décisions d'affaires à venir, dans le but de découvrir d'autres améliorations que nous pouvons apporter à nos processus et nos services et de rehausser l'expérience des clients et des collègues.

## Prochaines étapes et engagements futurs

À l'avenir, nous continuerons de nous concentrer à repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité dans tous les aspects de nos activités. Au cours des prochaines années, nous nous engageons à établir de solides bases en matière d'accessibilité en intégrant les questions d'accessibilité à nos processus et à nos procédures. Grâce à une conception centrée sur la personne, nous nous assurerons que l'accessibilité est prise en compte dans l'élaboration de nos produits, services et solutions.

Nous continuerons également à tirer parti de l'expertise de notre groupe de consultation des employés, en l'invitant à participer à des recherches, à des mises à l'essai et à des consultations pour peaufiner notre travail et améliorer nos efforts en matière d'accessibilité. À mesure que nous progressons, nous maintenons notre engagement à offrir une expérience inclusive à tous, en veillant à ce que chacun puisse s'engager pleinement dans nos services.

# Glossaire

L'**accessibilité** est la conception de produits, de dispositifs, de services, de milieux, de technologies, de politiques et de règles qui rend l'accès possible pour l'ensemble des personnes.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA)** est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Elle a été adoptée dans le but d'éliminer les obstacles et d'assurer l'accessibilité dans les provinces et territoires du pays d'ici le 1er janvier 2040.

La **langue des signes américaine (ASL)** est la langue des Canadiens anglophones malentendants et alliés de la communauté sourde. L'ASL fait usage de signes, d'expressions faciales, du langage corporel et d'épellation digitale pour communiquer. La structure de son vocabulaire et de sa grammaire diffère de l'anglais.

La **langue des signes québécoise (LSQ)** tire son origine du Québec et, comme l'ASL, fait usage de signes, d'expressions faciales, du langage corporel et d'épellation digitale pour communiquer. La grammaire et le vocabulaire diffèrent de ce que le français utilise.

Les **obstacles** sont définis par la Loi canadienne sur l'accessibilité comme étant tout ce qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences, notamment physiques, intellectuelles, cognitives, mentales ou sensorielles, des troubles d'apprentissage ou de la communication ou des limitations fonctionnelles. Les obstacles peuvent être de nature physique ou architecturale, relatifs à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie, ou encore le résultat d'une politique ou d'une pratique.

Une **incapacité** ou un handicap est défini dans la Loi canadienne sur l'accessibilité comme toute déficience qui, face à un obstacle, empêche une personne de participer pleinement et équitablement à la vie de la société. Il peut s'agir d'une déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, de troubles d'apprentissage ou de limitations fonctionnelles. La déficience peut également être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non.

Par **personne ayant une incapacité**, on entend une personne atteinte d'une déficience physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle de longue durée qui fait face à divers obstacles pouvant nuire à sa participation pleine et égale dans la société.

Le **téléscripteur (ATS)** est un appareil qui permet aux personnes sourdes, malentendantes ou souffrant de troubles de la parole d'utiliser le téléphone en tapant des messages.

Les **Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)** sont un ensemble de recommandations visant à rendre le contenu Web plus accessible, en particulier pour les personnes ayant une incapacité, mais également pour tous les agents utilisateurs, y compris les dispositifs très limités tels que les cellulaires. Les règles WCAG 2.0 ont été publiées en décembre 2008 et sont devenues une norme ISO, soit la norme ISO/IEC 40500:2012 en octobre 2012. Les règles WCAG 2.1 sont devenues une recommandation du World Wide Web Consortium (W3C) en juin 2018.