

Plan d'accessibilité de la TD

2026-2029

Transcribed 2026 into 18pt Reflowed Large Print by

Allyant

Ottawa, ON

Ogdensburg, NY

In 1 Volume

Large Print pages 1-40

This work has been produced for persons with a perceptual disability as per the Canadian copyright act. Further distribution or reproduction must comply with this act.

Table des matières

Généralités

À propos de la TD	3
Contactez-nous	5
Sommaire	6

Engagements du plan d'accessibilité 2026-2029

1. Emploi	9
2. Environnement bâti et acquisition d'installations	13
3. Technologies de l'information et de la communication (TIC)	16
4. Communications (non liées aux TIC)	19
5. Approvisionnement en biens, services et installations	21
6. Conception et fourniture de produits et services	23
7. Transport	26

Consultation et rétroaction

27

Conclusion

36

Glossaire

37

Généralités

À propos de la TD

La Banque Toronto-Dominion (la « TD »), dont le siège social est à Toronto, au Canada, 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.

Un message du Bureau de l'accessibilité de la TD

À la TD, nous nous engageons à éliminer les obstacles, à renforcer la confiance et à créer des environnements où tout le monde peut participer et s'épanouir.

Notre plan d'accessibilité 2026-2029 reflète notre promesse d'être une banque remarquablement humaine et agréablement simple. Le plan s'appuie sur des consultations pertinentes, et sur des témoignages de participants internes et externes.

Nous remercions les personnes qui ont fait part de leurs réflexions et qui ont contribué à orienter ce travail important. Leurs voix nous permettent d'assurer

des gestes pratiques, inclusifs et axés sur des résultats concrets. Ensemble, nous continuerons à prioriser l'accessibilité et à promouvoir des changements concrets pour les personnes ayant une incapacité (PAI), nos collègues et les collectivités que nous servons partout au Canada.

Sarah Keizer, vice-présidente
Bureau de l'accessibilité

Engagement envers l'inclusion

À la TD, nous nous efforçons de recruter les meilleurs talents pour servir nos clients, nos collègues et les collectivités. Nos activités de recrutement et de développement des talents nous permettent de constituer un effectif motivé et concurrentiel dans les collectivités où nous vivons et travaillons. Pour bâtir une entreprise diversifiée, compétente et performante, les leaders de la Banque se doivent de favoriser un milieu inclusif. Ce n'est que lorsque tous les collègues ont leur place, qu'ils sont soutenus et qu'ils ont toutes les occasions de s'épanouir que la TD peut réussir. Dans le cadre de cette stratégie, la TD continue d'élaborer des programmes et des initiatives pour tous les collègues.

En savoir plus sur les priorités de la TD en matière de diversité et d'inclusion

Contactez-nous

Le présent rapport est disponible 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 :

1-844-229-0787 (ASL/anglais)
1-844-229-0789 (LSQ/français)

Courriel :

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

Sommaire

Le plan d'accessibilité 2026-2029 de la TD décrit les engagements pris par la Banque pour repérer, éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité pour les personnes ayant une incapacité (PAI). Comme toutes les entreprises sous réglementation fédérale, la TD doit publier tous les trois ans un plan décrivant comment elle compte contribuer à la création d'un Canada exempt d'obstacles d'ici 2040. Cette obligation découle de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA) de 2019.

Le plan met l'accent sur sept domaines clés pour assurer un accès sans obstacle aux clients, aux collègues et au public.

1. **Emploi**

Améliorer le recrutement, les mesures d'adaptation du lieu de travail et le développement de carrière en :

- intégrant la langue des signes aux plateformes d'apprentissage en ligne obligatoires;
- mobilisant régulièrement les PAI pour repérer les lacunes;
- améliorant les offres d'emploi afin d'y inclure les facteurs environnementaux, comme le niveau sonore.

2. **Environnement bâti et acquisition d'installations**

Éliminer les obstacles à l'accessibilité en :

- intégrant des mesures de conception inclusives dans les succursales et les bureaux;
- offrant, lorsque possible, des places supplémentaires pour les clients à mobilité réduite;
- rénovant, dans la mesure du possible, les vieux établissements afin qu'ils répondent aux normes d'accessibilité en vigueur.

3. **Technologies de l'information et de la communication (TIC)**

Améliorer l'accessibilité numérique en :

- renforçant la formation des collègues en matière de TIC;
- mettant en place un audit de l'accessibilité numérique;
- respectant les normes et réglementations fédérales en matière de TIC (EN 301.549).

4. **Communications (non liées aux TIC)**

Améliorer l'accessibilité des communications internes et externes en :

- améliorant l'accès à l'interprétation en langue des signes pour les vidéos;

- améliorant la communication par téléphone pour les personnes sourdes ou malentendantes;
- simplifiant les informations financières pour en faciliter la compréhension.

5. **Approvisionnement en biens, services et installations**

Continuer d'intégrer l'accessibilité aux pratiques d'approvisionnement en :

- tenant compte de l'accessibilité tout au long du processus décisionnel;
- achetant des biens et des services testés par des PAI malgré les difficultés rencontrées pour trouver des fournisseurs entièrement accessibles.

6. **Conception et fourniture de produits et services**

Améliorer la façon dont nous concevons et offrons des produits et des services aux clients, aux collègues et au grand public en :

- consultant les PAI afin d'éliminer les obstacles dans les produits et services actuels et futurs;
- intégrant les normes d'accessibilité à toutes les étapes du développement de nouveaux produits;
- améliorant les services de signature électronique.

7. Transport

Réduire les obstacles à l'accessibilité en :

- répondant aux besoins de mesures d'adaptation lors des déplacements des collègues pour des événements;
- choisissant, dans la mesure du possible, l'emplacement des succursales et des lieux de travail en fonction de l'accès aux transports en commun.

Engagements du plan d'accessibilité de la TD 2026-2029

1. Emploi

À la TD, nous continuons de promouvoir un milieu de travail inclusif où les collègues ayant différentes 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.

Obstacles relevés

- Nous pouvons améliorer l'accessibilité de nos offres d'emploi et de notre site Web pour garantir leur inclusivité et leur facilité d'utilisation pour tous.
- Nous pouvons accroître la participation des collègues qui s'identifient comme des PAI à l'élaboration de politiques axées sur la personne et aux occasions d'apprentissage (p. ex. les mesures d'adaptation et les formations obligatoires offertes dans MaFormation).
- Nous pouvons améliorer l'accessibilité de nos événements et forums internes en proposant la langue des signes américaine (ASL) ou la langue des signes québécoise (LSQ), ainsi que le sous-titrage pour nos événements en personne et en ligne ainsi que pour nos programmes de formation obligatoires.
- Bien que des progrès aient été réalisés au cours du dernier cycle de trois ans, il existe encore des occasions d'améliorer et de peaufiner nos processus d'adaptation du lieu de travail et de mieux faire connaître le rôle que jouent les collègues et les gestionnaires dans ce processus.
- Les collègues hésitent encore à divulguer leurs besoins en matière d'accessibilité, surtout ceux présentant un handicap invisible, ce qui complique

l'identification des mesures d'adaptation nécessaires et personnalisées.

Engagement	Échéancier	État
Rédiger des offres d'emploi qui décrivent adéquatement aux candidats les aspects liés à l'accessibilité du lieu de travail (p. ex. éclairage et bruit).	2027-2029	Planifié
Intégrer l'accès à l'ASL/la LSQ dans les plateformes d'apprentissage de l'entreprise pour les cours obligatoires ainsi que dans les messages de la direction afin d'améliorer davantage la compréhension de la communauté des personnes sourdes ou malentendantes en communiquant dans la langue de leur choix.	2026-2029	Planifié

Engagement	Échéancier	État
Mobiliser les collègues au moins tous les deux ans afin de repérer les lacunes actuelles et potentielles qui nuisent à la création d'un milieu de travail inclusif et adapté aux personnes ayant une incapacité.	2026-2029	En continu
Examiner les processus d'adaptation de l'entreprise en concertation avec les collègues, y compris ceux présentant différentes formes d'incapacité.	2027-2029	Planifié
Réviser et améliorer la formation obligatoire en matière d'accessibilité tous les deux ans pour s'assurer que les modules d'apprentissage tiennent compte des nouvelles normes en matière d'accessibilité et de leur évolution.	2026-2029	En continu

2. Environnement bâti et acquisition d'installations

Nous nous efforçons de rendre nos espaces accessibles à tous. Notre objectif est de créer des environnements exempts d'obstacles et qui favorisent l'autonomie et la facilité d'accès.

Obstacles relevés

- Les succursales et bureaux de la TD ont été rénovés selon les codes du bâtiment en vigueur au moment et à l'endroit des travaux, ce qui explique les différences observées en matière d'accessibilité dans l'ensemble de notre réseau.
- On privilégie un nombre accru de places assises destinées au public en succursale.
- On privilégie l'installation de plus d'un comptoir de service à hauteur assise destiné au public dans chaque succursale.

Engagement	Échéancier	État
<p>La TD s'engage à respecter tous les codes du bâtiment en vigueur au moment et à l'endroit de la construction. Lors de la création de nouveaux espaces ou de la rénovation d'espaces existants, nous mettrons en oeuvre des principes de conception et des éléments d'aménagement favorisant l'accès sans obstacle dans l'ensemble de nos espaces, qu'ils soient détenus ou loués par la TD, dans la mesure du possible.</p>	En continu	En continu

Engagement	Échéancier	État
<p>Dans la mesure du possible, l'équipe Gestion des immeubles de l'entreprise tiendra compte des commentaires des collègues et du public, en s'appuyant sur des mécanismes établis pour évaluer les incidences en matière d'accessibilité. La rétroaction recueillie pourra contribuer à faire évoluer les principes de conception et les éléments d'aménagement.</p>	En continu	En continu
<p>Nous mettrons en place une signalisation d'orientation accessible lors de la création de nouveaux espaces ou de la rénovation d'espaces existants.</p>	En continu	En continu
<p>Nous réviserons régulièrement les procédures d'évacuation d'urgence afin d'assurer une évacuation sûre de tous nos clients et collègues en cas d'urgence.</p>	En continu	En continu

Engagement	Échéancier	État
En réponse à la rétroaction sur l'accessibilité, en plus de traiter la question à l'étude, nous évaluerons nos espaces afin de déceler tout autre enjeu potentiel d'accessibilité.	En continu	En continu

3. Technologies de l'information et de la communication (TIC)

Nous nous engageons 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 améliorons l'ergonomie de nos sites Web, de nos applications mobiles et de nos systèmes internes pour les PAI.

Obstacles relevés

- Il existe des occasions de continuer à améliorer l'ergonomie des sites Web publics et des applications mobiles de la TD, car certaines pages sont encore difficiles à consulter avec des technologies d'assistance.

- Il existe des occasions d’approfondir les connaissances et la compréhension du personnel chargé de la conception et du développement numériques.

Engagement	Échéancier	État
Mettre en place une formation sur les TIC à l’intention des collègues chargés de la conception, du développement et de la mise à l’essai des outils numériques et en ligne.	2026-2027	Planifié
Améliorer la documentation sur l’accessibilité et les directives relatives aux scénarios d’essai pour renforcer l’intégration, l’exactitude et l’application uniforme des exigences en matière d’accessibilité dans tous les projets liés aux TIC.	2027-2028	Planifié

Engagement	Échéancier	État
<p>Améliorer les outils de rétroaction des clients et des collègues pour s'assurer que les commentaires sur l'accessibilité liés aux TIC sont repérés et bien acheminés, afin qu'ils puissent être pleinement pris en compte lors des améliorations, des mises à niveau ou des ajouts de fonctionnalités.</p>	En continu	En continu
<p>Examiner et évaluer des solutions visant à éliminer les obstacles à l'accessibilité et les contraintes liées au langage clair sur nos sites intranet, tels qu'ils ont été relevés lors des consultations.</p>	2026-2029	Planifié
<p>Utiliser le programme d'audit de l'accessibilité numérique (lancé en 2025) pour repérer de façon proactive les obstacles à l'accessibilité sur les sites Web publics, les sites intranet et les applications mobiles de la TD.</p>	En continu	En continu

4. Communications (non liées aux TIC)

Une communication claire et inclusive est essentielle à l'accessibilité. Nous offrons des formats alternatifs, des documents accessibles et des services d'interprétation pour nous assurer que l'information est offerte à chaque personne, y compris à celles qui utilisent les technologies d'assistance.

Obstacles relevés

- Il existe des occasions d'améliorer la communication avec la communauté des personnes sourdes ou malentendantes en ajoutant l'interprétation en langue des signes américaine (ASL) et en langue des signes québécoise (LQS) aux contenus audiovisuels internes et externes.
- Il existe des occasions d'intégrer les principes du langage clair dans les communications internes et externes au quotidien.
- Il existe encore des occasions de réduire la complexité des communications financières et professionnelles en appliquant les principes du langage simple et clair.

Engagement	Échéancier	État
Inclure l'interprétation en langue des signes dans les vidéos disponibles sur nos sites Web internes et externes.	2027-2028	Planifié
Enrichir la série d'apprentissage sur le langage clair de la TD pour qu'elle reflète la norme sur le langage clair des Normes d'accessibilité Canada.	2026	Commencé
Alléger le contenu Web pour diminuer la surcharge d'information susceptible de nuire à l'exécution de tâches essentielles, comme le paiement de factures au moyen des services bancaires numériques.	2026-2028	En continu
Améliorer les formulaires et les documents numériques pour s'assurer qu'ils respectent les normes d'accessibilité.	En continu	En continu

5. Approvisionnement en biens, services et installations

Nous continuons d'intégrer 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 acquerrons respectent les normes d'accessibilité.

Même si les processus d'approvisionnement actuels de la TD ne présentent pas d'obstacles particuliers en matière d'accessibilité, il demeure difficile de trouver des plateformes, des solutions et des outils entièrement accessibles. Malgré cette réalité du marché, la TD est déterminée à faire progresser ses normes en matière d'approvisionnement accessible.

Engagement	Échéancier	État
Tenir entièrement compte de l'accessibilité des biens et des services et, dans la mesure du possible, les faire tester par des PAI avant leur sélection.	2026-2029	En continu
Communiquer avec des entreprises détenues ou exploitées par des PAI, par le biais de l'équipe Approvisionnement responsable et Diversité des fournisseurs, pour comprendre les obstacles pouvant exister lorsqu'elles sont en concurrence pour les contrats de la TD.	2026-2029	En continu
Maintenir une liste des fournisseurs possédant des capacités d'accessibilité conformes aux normes et aux exigences de la TD.	2026-2029	En continu

6. Conception et fourniture de produits et services

Notre engagement à l'égard de l'accessibilité s'étend aux programmes et aux services que nous offrons. Nous cherchons continuellement à obtenir des avis et des commentaires et adaptons nos offres pour nous assurer que les PAI profitent pleinement de l'ensemble de nos services.

Obstacles relevés

- Il existe des occasions de simplifier la communication avec le centre de contact des Services bancaires téléphoniques de la TD.
- Il existe des occasions d'améliorer l'accessibilité des processus de signature électronique des formulaires de demande de produits, car ils peuvent actuellement poser des difficultés aux personnes aveugles, ayant une déficience visuelle ou neuroatypiques.
- Nous pouvons intégrer davantage les normes d'accessibilité aux processus de mise en oeuvre pour nous assurer que la TD déploie des outils, des fonctionnalités et des produits entièrement accessibles.

Engagement	Échéancier	État
Intégrer les normes d'accessibilité dans l'ensemble des processus de développement des outils, des plateformes et des produits.	2026-2027	Commencé
Explorer les améliorations à apporter aux services de signature électronique en ce qui a trait à l'accessibilité des formulaires et au langage clair.	D'ici à 2029	Commencé
Déterminer, dans le localisateur de succursales de la TD, celles qui disposent de guichets automatiques au volant et de places de stationnement accessibles.	2027	Planifié

Engagement	Échéancier	État
<p>À mesure que paraîtront de nouvelles normes et réglementations en matière d'accessibilité, évaluer sur une base continue les exigences nouvelles ou actualisées dans le cadre du cycle annuel de révision des politiques et des normes d'expérience client et d'expérience collègue.</p>	En continu	En continu
<p>Explorez des occasions de résoudre la complexité de la réponse vocale interactive (RVI) afin d'améliorer la facilité d'engagement avec le centre de contact téléphonique de TD.</p>	2026-2029	Planifié
<p>Poursuivre les consultations internes et externes afin de cerner les améliorations requises pour assurer un accès sans obstacle aux produits, aux services et aux environnements bâtis de la TD.</p>	En continu	En continu

7. Transport

Nous nous engageons à veiller à ce que tout transport organisé auprès de fournisseurs tiers soit accessible et inclusif pour les PAI.

Lorsqu'un transport est requis pour des réunions, des événements ou d'autres raisons professionnelles, nous invitons de manière proactive nos collègues et les participants à nous faire part de leurs besoins en matière d'accessibilité ou d'adaptation. Nos fournisseurs sont tenus de répondre à ces besoins, et, jusqu'à présent, toutes les demandes ont été satisfaites. La TD encourage ses collègues et les participants qui utilisent les services de transport d'un fournisseur à commenter leur expérience d'accessibilité dans le but de soutenir l'amélioration des pratiques et du rendement des fournisseurs.

Obstacles relevés

- Les zones de débarquement « sécurisées » pour les clients et les collègues utilisant le transport adapté ne sont pas uniformes.

Engagement	Échéancier	État
Tous les lieux d'événements et les déplacements associés répondront aux besoins d'accessibilité des collègues ayant une incapacité.	En continu	En continu
Lors de la recherche d'emplacements pour de nouvelles succursales, analyser les possibilités de localisation à moins de 100 mètres d'un arrêt de transport en commun et prévoir une place de stationnement réservée aux PAI.	En continu	En continu

Consultation et rétroaction

Adoptant le principe « Rien sans nous », le plan de la TD a été élaboré en consultation avec des personnes ayant une incapacité visible ou invisible, pour s'assurer que nous répondons bien à leurs besoins. Ces consultations ont été menées par ces moyens :

- **Des consultations externes** menées par Dig Insights entre septembre et novembre 2025 pour comprendre les besoins, les expériences et les

attentes des PAI dans leurs interactions avec la TD.

- **Des consultations internes** par l'intermédiaire du groupe de consultation des employés de la TD sur l'accessibilité, au sein duquel plus de 280 collègues ayant une incapacité, leurs proches aidants et leurs alliés donnent leur avis sur les processus, les produits et les services de la TD.
- **Nos mécanismes de rétroaction** nous permettent de recueillir des renseignements sur les obstacles que rencontrent les PAI et sur les solutions potentielles qui permettraient d'éliminer ces obstacles à leurs interactions avec la TD.

Consultations externes : séances d'entrevues axées sur le client

En 2025, la TD a fait appel à Dig Insights pour mener son étude externe. L'étude comprenait 28 entrevues virtuelles de 45 minutes avec des PAI. Soixante pour cent des participants ont indiqué qu'ils vivaient avec plus d'une incapacité.

Les participants à l'étude ont été recrutés partout au Canada pour fournir leur point de vue sur diverses incapacités.

- Physique (y compris la mobilité, la dextérité et la douleur)

- Cognitive (y compris la neurodiversité et la santé mentale)
- Sensorielle (y compris la vision, l'ouïe et la parole)

Genre	Langue	Incapacités relevées dans l'étude
17 s'identifiant comme femmes 11 s'identifiant comme hommes	21 ont participé en anglais 7 ont participé en français	15 sensorielle (vision) 2 sensorielle (ouïe) 6 cognitive (neurodiversité) 9 physique (dextérité ou mobilité) 8 physique (douleur chronique) 6 cognitive (santé mentale)

Voici à quoi l'étude tentait de répondre :

1. Comment la TD répond-elle aux besoins des PAI?
2. Quels obstacles, le cas échéant, les PAI rencontrent-elles lors de leurs activités bancaires courantes à la TD?

- Utiliser l'appli TD pour les besoins bancaires courants (paiement de factures, transfert de fonds).
- Utiliser l'appli TD et les services bancaires en ligne BanqueNet et faire une demande de produit en ligne.
- Se rendre en succursale.
- Utiliser les services bancaires téléphoniques BanqueTel.

Ces mesures d'adaptation ont été offertes aux participants à l'étude :

- Services d'interprétation ASL et LSQ
- Sous-titrage
- Boîtes de clavardage et champs de commentaires
- Entrevues individuelles

Les participants expriment une nette préférence pour l'appli TD et le site Web des services bancaires BanqueNet. Ils ont constaté des améliorations importantes au cours des trois dernières années, en raison des commentaires que nous avons reçus et pris en compte :

- L'appli TD fonctionne bien avec les lecteurs d'écran et les loupes (synthèse vocale, gros caractères, paramètres de contraste élevé).

- La connexion par identificateurs biométriques et la fonction d'appel depuis l'application réduisent les frictions (Face ID/Touch ID, EmpreinteVocale TD).
- Les améliorations apportées à la mise en page du site Web et les nouvelles pages BanqueNet sont plus faciles à parcourir et fonctionnent parfaitement avec des outils comme Dragon, notamment ses fonctions « cliquer par nom » ou « afficher les liens ».
- Les tâches numériques de base semblent stables et reproductibles (vérifier le solde, payer des factures, transférer des fonds).
- Les participants ont notamment reconnu, bien que de manière inégale, les collègues qui vont au-delà des attentes pour résoudre les problèmes (p. ex. directeurs de succursale, agents téléphoniques).

Bien que des améliorations aient été apportées et que les options proposées par la TD en matière d'accessibilité dans l'appli TD aient été bien accueillies par les clients (mode sombre, identificateurs biométriques, synthèse vocale et paramètres de contraste élevé), les participants ont repéré ces obstacles :

- Volume de renseignements et complexité de certains renseignements bancaires.

- Niveau de formation perçu de certains conseillers en service à la clientèle dans les canaux téléphoniques et en succursale.
- Manque de choix bancaires mobiles pour remplir une demande et de certaines fonctionnalités bancaires générales nécessitant une visite en succursale ou un appel téléphonique.
- Système RVI du canal téléphonique complexe et déroutant.

Consultations internes

En 2025, le Bureau de l'accessibilité de la TD a collaboré avec la Pratique de conception centrée sur la personne de la TD pour comprendre les obstacles auxquels les collègues qui s'identifient comme ayant une incapacité font face dans la recherche, l'utilisation et la compréhension des renseignements dans notre intranet. L'étude comprenait un sondage rempli par 48 membres du groupe de consultation des employés de la TD, 10 entrevues avec des spécialistes de l'intranet et 19 collègues ayant une incapacité (sensorielle [3], cognitive [8] et physique [8]).

Tout au long de la recherche, les collègues ont remarqué cet obstacle :

- Les difficultés de navigation sont plus marquées chez les collègues ayant une incapacité (visible ou invisible). Comme les lecteurs d'écran ne fonctionnent pas toujours correctement sur les sites internes, ces collègues ne peuvent pas toujours accéder aux renseignements nécessaires à leur travail. Ils sont ainsi désavantagés en raison d'un obstacle dans la façon dont ils reçoivent et communiquent l'information.

À la suite de cette étude, l'un des engagements clés de notre plan d'accessibilité 2026-2029 consiste à corriger et à améliorer les capacités d'accessibilité liées à la navigation et à la recherche disponibles dans notre intranet.

Groupe de consultation des employés

Établi en 2024, le groupe de consultation des employés de la TD est une équipe de 280 bénévoles composée de PAI et d'alliés qui mettent à profit leur expérience vécue et offrent des conseils stratégiques pour éliminer les obstacles à l'accessibilité dans les sept piliers de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). En adoptant le principe « Rien sans nous », les membres de ce groupe ont, depuis sa création, participé à plus de 29 mandats de consultation pour repérer, éliminer et prévenir les

obstacles à l'accessibilité.

En tant que groupe axé sur les résultats, le groupe de consultation des employés a eu des répercussions importantes dans ces domaines clés :

- Participation à plusieurs groupes de discussion pour la refonte de la **page Accessibilité** de la TD afin d'améliorer l'expérience en ligne pour les clients, les collègues et le grand public.
- Contribution à deux campagnes de marketing pour Accessibilité adaptée TD en faisant part d'expériences vécues, axées sur le daltonisme et le TDAH.
- Soutien aux collègues internes en collaborant avec l'équipe Parcours collègue de l'entreprise pour passer en revue les documents et les processus d'intégration.

Prise en compte de la rétroaction

Nos processus de rétroaction nous ont aidés à repérer des obstacles dans les sept piliers couverts par la LCA. La TD a priorisé ses efforts dans ces domaines et a accompli ce qui suit à ce jour :

Mode sombre

À la suite de commentaires des clients, la fonction de mode sombre de l'appli TD a été officiellement lancée en février 2025.

Intégration des collègues

Les commentaires des 51 membres du groupe de consultation des employés qui ont participé aux consultations dans le cadre de trois mandats ont entraîné l'optimisation du contenu, de la conception au langage simple, garantissant ainsi aux collègues actuels et futurs une expérience d'intégration optimale.

Campagne du printemps d'Accessibilité adaptée TD

Les commentaires fournis par les collègues atteints d'un TDAH et de daltonisme ont finalement conduit à la modification d'éléments de base de la campagne de marketing printanière d'Accessibilité adaptée TD, ce qui a suscité des réactions très positives au sein de la communauté, qui a salué la prise en compte de ses besoins en matière d'adaptation.

Refonte de la page Accessibilité de la TD

Le groupe de discussion a mis à profit ses expériences vécues pour s'assurer que les personnes aveugles, malvoyantes ou qui s'identifient comme neurodivergentes aient accès à des informations rédigées dans un langage clair et présentées de manière claire et systématique, afin d'en faciliter la compréhension.

La TD promet de continuer d'utiliser les commentaires reçus par ses mécanismes de rétroaction et des consultations auprès des clients, des collègues et du public pour éliminer les obstacles qui se présentent.

Conclusion

À la TD, nous sommes liés par notre vision et notre promesse d'être une banque remarquablement humaine et agréablement simple. Nous comprenons qu'offrir un environnement exempt d'obstacles à nos clients et à nos collègues est un processus continu, et nous sommes déterminés à faire de l'accessibilité une priorité.

Glossaire

L'**accessibilité** est la conception de produits, de dispositifs, de services, d'environnements, de technologies, de politiques et de règles qui rendent l'accès possible pour l'ensemble des personnes, y compris les personnes présentant un large éventail de handicaps.

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.

Les **mesures d'adaptation** représentent l'obligation juridique d'éliminer les inconvénients et obstacles, pour les employés actuels et potentiels et les clients, découlant de politiques ou de pratiques présentant un effet négatif sur les personnes ou groupes protégés par la **Loi canadienne sur les droits de la personne**.

La **langue des signes américaine (ASL)** est la langue des Canadiens anglophones sourds ou malentendants. 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 (LCA) comme étant tout ce qui nuit à la pleine et égale participation des personnes dans la société. Il peut s'agir d'une déficience physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, de troubles d'apprentissage ou de la communication ou de 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.

Les **sous-titres** sont du texte affiché sur des vidéos afin de permettre aux personnes de lire les sons du dialogue.

Le **sous-titrage** peut être activé et désactivé par l'utilisateur, tandis que les sous-titres visibles font partie de la vidéo et ne peuvent être désactivés. Par exemple, le logiciel "Microsoft Teams" fournit un

sous-titrage automatisé.

Le terme **malentendant et allié de la communauté sourde** sert de nom collectif désignant à la fois les personnes qui s'identifient à la culture des personnes sourdes et celles qui ont peu ou pas d'audition fonctionnelle et qui ne s'identifient pas à la culture des personnes sourdes.

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

Par **personne ayant une incapacité (PAI)**, 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.

La **conception universelle** constitue la planification et la configuration d'un environnement, d'un bâtiment, d'un produit, d'un programme ou d'un service pour qu'il puisse être accédé et utilisé dans toute la mesure possible par tout le monde.

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 PAI, 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.