



Plan pluriannuel d'accessibilité de TD Assurance

Table des matières

Introduction et énoncé d'engagement.....	3
Notre plan	4
Politiques d'accessibilité	4
Formation.....	4
Normes pour l'information et les communications.....	5
1. Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication	5
2. Sites Web et contenu Web accessibles.....	6
3. Points de libre-service.....	6
4. Interruptions temporaires	7
Normes d'emploi.....	7
5. Recrutement	7
6. Information des employés	9
7. Plans d'adaptation individuels documentés/processus de retour au travail	9
8. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation	11

Introduction et énoncé d'engagement

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* (LAPHO). L'objectif du gouvernement ontarien est de garantir l'accessibilité à tous en Ontario d'ici 2025. Le règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) pris en application de la LAPHO exige qu'à compter du 1^{er} janvier 2014, TD Assurance établisse, mette en œuvre et tienne à jour un plan d'accessibilité pluriannuel qui résume son engagement en matière d'accessibilité.

Bien que le RNAI soit un règlement ontarien, TD Assurance a décidé de l'appliquer à l'échelle nationale afin d'assurer une expérience uniforme dans tout le pays et de s'harmoniser avec les priorités relatives à la responsabilité d'entreprise. Mis à jour pour la dernière fois en 2020, ce plan pluriannuel définit la stratégie de TD Assurance visant à éviter et à éliminer les obstacles afin de concrétiser l'engagement de TD Assurance envers la création d'un environnement inclusif, conformément à sa politique d'accessibilité.

Notre plan

Politiques d'accessibilité

Engagement

La diversité et l'inclusion jouent un rôle important dans le modèle de responsabilité d'entreprise de TD Assurance. À TD Assurance, nous nous engageons à être accueillants envers tous nos clients et employés. Même si nous avons mis en place de nombreuses politiques et procédures en matière d'accessibilité pour nos clients et employés, nous nous engageons à mettre à jour ces politiques et procédures et à les améliorer à mesure que notre réalité évolue.

Réalisations

- Nous avons analysé toutes nos politiques et procédures actuelles en matière d'accessibilité.
- Nous avons établi un comité composé de représentants des principales unités fonctionnelles afin de nous assurer que toutes les politiques sont considérées pendant notre examen.
- Nous avons tiré parti des politiques en place ainsi que du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario pour faire en sorte que les nouvelles politiques respectent la réglementation.
- Nous avons publié des politiques sur des sites internes et externes dans un format accessible.

Mesures planifiées

- Nous examinerons et mettrons à jour notre plan pluriannuel d'accessibilité au moins tous les cinq ans.
- Nous passerons régulièrement en revue nos politiques et procédures existantes en matière d'accessibilité aux fins de mise à jour, le cas échéant.

Formation

Engagement

TD Assurance s'engage à mettre en place un processus pour que tous ses employés, bénévoles, employés contractuels tiers et sous-traitants soient informés de ses politiques d'accessibilité et des plans visés par le RNAI et le Code des droits de la personne de l'Ontario.

Réalisations

- Nous avons nommé des personnes-ressources clés au sein de notre équipe Formation et perfectionnement qui seront responsables de créer une formation appropriée.
- Nous avons veillé à ce que la formation appropriée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario relativement aux personnes handicapées soit fournie conformément à la législation en vigueur.
- Nous avons conservé et mis à jour des dossiers sur la formation fournie, où sont consignés les dates où elle a été donnée et le nombre de personnes l'ayant terminée.
- Nous avons ajouté les exigences de formation à toutes les listes de vérification des nouveaux employés et de l'intégration.

Mesures planifiées

- Nous examinerons et mettrons à jour la formation conformément à la législation en vigueur ou aux politiques de la TD, en cas de modification ou à l'approche de la date limite.

Normes pour l'information et les communications

Engagement

TD Assurance s'engage à fournir des renseignements et des communications qui sont accessibles aux personnes handicapées. TD Assurance élaborera et mettra en œuvre de nouvelles exigences en matière d'accessibilité dans le cadre des normes pour l'information et les communications afin de garantir que les systèmes et plateformes d'information et de communication sont accessibles et fournis dans un format accessible qui répond aux besoins des personnes handicapées.

1. Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication

Réalisations

- TDA a veillé à ce que les processus existants et les nouveaux processus pour recevoir les commentaires et y répondre soient accessibles aux personnes handicapées en fournissant, sur demande et dans des délais raisonnables, des formats accessibles et des aides à la communication ou en prenant les dispositions nécessaires à cet égard.
 - En règle générale, lorsque des formats accessibles et des aides à la communication pour les personnes handicapées sont demandés, TD Assurance :

- fournit les formats accessibles ou les aides à la communication ou prend les dispositions nécessaires à cet égard (en consultant la personne en faisant la demande pour déterminer s'ils sont adéquats);
- fournit les formats accessibles ou les aides à la communication ou prend les dispositions nécessaires à cet égard dans des délais raisonnables et en tenant compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne handicapée, à un coût qui ne dépasse pas le coût habituel facturé à d'autres personnes;
- informe le public, les employés, les employés contractuels tiers qui fournissent des produits, des services et des installations au nom de TD Assurance ainsi que les personnes responsables de l'élaboration et de l'approbation des politiques de TD Assurance quant à la disponibilité des formats accessibles et des aides à la communication.

Mesures planifiées

- Nous examinerons la rétroaction, les formats accessibles et les aides à la communication actuels pour déterminer comment améliorer l'accès des clients et des employés au soutien nécessaire.

2. Sites Web et contenu Web accessibles

Réalisations

- TD Assurance a veillé à ce que ses nouveaux sites Web et son nouveau contenu Web soient conformes aux règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA avant le 1^{er} janvier 2014.

Mesures planifiées

- TD Assurance s'assurera que ses sites Web sont accessibles aux personnes handicapées en se conformant aux normes internationales en matière d'accessibilité Web, soit les WCAG 2.0 du World Wide Web Consortium.
- TD Assurance veillera à ce que ses sites Web et son contenu Web, publié après le 1^{er} janvier 2012, soient conformes aux WCAG 2.0 AA d'ici le 1^{er} janvier 2021.

3. Points de libre-service

Réalisations

- Nous avons fait l'inventaire de tous les kiosques libre-service et terminaux de paiement par carte de débit dans nos bureaux.
- Nous avons confirmé que tous nos bureaux utilisent le même fournisseur (Solutions aux commerçants TD)
- Nous avons confirmé qu'un modèle standard était utilisé à l'échelle nationale.
- Nous avons effectué un test d'accessibilité pour nous assurer que les kiosques libre-service et les terminaux de paiement par carte de débit peuvent répondre aux besoins en matière d'accessibilité, y compris les handicaps visuels et liés à la mobilité.

Mesures planifiées

- Nous vérifierons les kiosques en libre-service, y compris les terminaux de paiement par carte de débit, afin de garantir que les modifications apportées depuis l'examen initial continuent d'être accessibles aux clients et aux employés.

4. Interruptions temporaires

Engagement

En cas de panne ou d'interruption de service planifiée ou imprévue, nous expliquerons la raison de la panne ou de l'interruption et sa durée prévue et indiquerons un autre bureau où les services sont offerts (le cas échéant).

Mesures planifiées

- Nous passerons en revue notre plan en cas d'interruption temporaire pour déterminer ce qui pourrait être amélioré et assurer l'application efficace d'un processus en cas d'interruption temporaire.

Normes d'emploi

5. Recrutement

Engagement

À TD Assurance, nous croyons que la diversité est essentielle à notre réussite. Afin d'attirer et de retenir le personnel le plus talentueux, nous nous engageons à favoriser une culture unique et inclusive pour les employés en répondant à leurs besoins en matière d'accessibilité à tous les stades du cycle d'emploi.

Réalisations

- Recrutement général : TD Assurance informe les employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats handicapés lors du processus de recrutement. TD Assurance veille notamment à :
 - examiner et, au besoin, modifier les politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;
 - indiquer que des mesures d'adaptation sont disponibles aux candidats handicapés sur ses sites Web et dans les offres d'emploi;
 - travailler avec ses fournisseurs pour garantir que les pages Web externes et les offres d'emploi sont conformes aux normes pour l'information et les communications en vertu des exigences du RNAI.
- Recrutement, évaluation et sélection : TD Assurance informe les candidats à un poste, lorsqu'ils sont choisis individuellement aux fins d'évaluation ou de sélection, que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande pour les documents ou les processus utilisés dans le processus d'évaluation et de sélection. TD Assurance veille notamment à :
 - examiner et, au besoin, modifier les politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;
 - indiquer que des mesures d'adaptation sont disponibles dans le scénario pour la planification d'une entrevue ou d'une évaluation;
 - si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, le consulter et lui fournir une mesure d'adaptation adéquate d'une manière qui tient compte de ses besoins en matière d'accessibilité en raison de son handicap.
- Avis aux candidats retenus : Au moment de faire une offre d'emploi, TD Assurance informe le candidat retenu de ses politiques d'adaptation pour les employés handicapés. TD Assurance veille notamment à :
 - examiner et, au besoin, modifier les politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;

- inclure ses politiques d'adaptation pour les employés handicapés dans les lettres d'emploi.

Mesures planifiées

- Nous passerons en revue nos politiques d'adaptation régulièrement afin de procéder à toute mise à jour nécessaire.

6. Information des employés

Engagement

TD Assurance informera tous les employés des politiques visant à soutenir les employés handicapés, notamment les politiques existantes relatives aux mesures d'adaptation du lieu de travail qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés en raison de leur handicap.

Réalisations

- TD Assurance informe ses employés actuels et ses nouveaux employés de ses politiques relatives aux mesures d'adaptation du lieu de travail qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité des employés en raison de leur handicap.
- TD Assurance fournit les renseignements prévus dans cette section dès que possible après que le nouvel employé commence à travailler, en particulier pendant le processus d'intégration.
- TD Assurance tient ses employés au courant des modifications apportées aux politiques existantes relatives aux mesures d'adaptation du lieu de travail en ce qui concerne les handicaps.
- Lorsqu'un employé handicapé en fait la demande, TDA lui fournira, ou prendra les dispositions pour que lui soient fournis, les formats accessibles et les aides à la communication à l'égard de :
 - l'information nécessaire pour accomplir son travail;
 - l'information habituellement disponible aux employés en milieu de travail.
- Pour satisfaire à l'obligation de fournir les renseignements visés au paragraphe ci-dessus, TDA consultera l'employé faisant la demande pour déterminer le caractère approprié du format accessible ou de l'aide à la communication.

Mesures planifiées

- Nous passerons en revue nos politiques d'adaptation régulièrement afin de procéder à toute mise à jour nécessaire.

7. Plans d'adaptation individuels documentés/processus de retour au travail

Engagement

TD Assurance intégrera de nouvelles exigences en matière d'accessibilité afin de s'assurer que les obstacles dans les processus d'adaptation et de retour au travail sont éliminés et que les politiques de l'entreprise relatives aux mesures d'adaptation et au retour au travail sont respectées, le cas échéant. Les politiques et processus existants de TD Assurance comprennent les mesures que TDA prendra pour répondre aux besoins d'un employé handicapé et pour faciliter le retour au travail d'un employé après une absence en raison d'un handicap ou d'une blessure.

Réalisations

- TD Assurance a examiné et évalué les politiques et processus existants pour s'assurer qu'ils comprennent des étapes pour l'élaboration d'un plan d'adaptation individuel documenté pour les employés handicapés, s'il y a lieu.
- TD Assurance a veillé à ce que le processus d'élaboration de plans d'adaptation individuels documentés comprenne :
 - la participation des employés faisant une demande pour une mesure d'adaptation à l'élaboration d'un plan d'adaptation individuel;
 - l'évaluation des demandes au cas par cas;
 - l'évaluation par un médecin ou un autre expert externe, à la demande de TDA et aux frais de l'employeur, pour aider celui-ci à déterminer si une mesure d'adaptation peut être mise en place et, le cas échéant, comment la mettre en place;
 - la protection des renseignements personnels de l'employé;
 - la fréquence de la révision et de la mise à jour du plan d'adaptation individuel et les processus de révision et de mise à jour;
 - en cas de refus du plan d'adaptation individuel, la façon dont l'employé sera informé des motifs du refus;
 - les mesures à prendre pour mettre en place le plan d'adaptation individuel qui tiennent compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé en raison de son handicap.
- TD Assurance a inclus dans les plans d'adaptation individuels :
 - tout renseignement relatif aux formats accessibles et aux aides à la communication fournis par TDA, sur demande;
 - les renseignements relatifs aux interventions d'urgence personnalisées requis;
 - toute autre mesure d'adaptation qui sera fournie.
- Dans le processus de retour au travail défini dans les politiques existantes, TD Assurance a décrit les mesures à prendre pour faciliter le retour au travail des employés après une absence en raison d'un

handicap ou d'une blessure, l'élaboration d'un plan de retour au travail écrit et personnalisé pour ces employés et, au besoin, l'utilisation de plans d'adaptation individuels, comme indiqué plus haut, dans le processus de retour au travail.

Mesures planifiées

- Nous passerons en revue nos politiques d'adaptation régulièrement afin de procéder à toute mise à jour nécessaire.

8. Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Engagement

Nous prendrons en compte les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et des plans d'adaptation individuels lorsque nous :

- procéderons au processus de gestion du rendement des employés handicapés;
- offrirons des occasions de perfectionnement et d'avancement professionnels aux employés handicapés;
- réaffecterons des employés handicapés.

Réalisations

- Nous avons examiné, évalué et modifié les politiques, procédures et pratiques existantes, au besoin, pour nous assurer de répondre aux besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.
- Nous avons tenu compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individuels lorsque nous :
 - évaluons leur rendement;
 - gérons les occasions de perfectionnement et d'avancement professionnels;
 - déterminons qu'une réaffectation est nécessaire.
- Nous avons examiné, évalué et modifié au besoin les processus existants afin de nous assurer que le processus et les outils de gestion du rendement prennent en compte les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés.
- Nous tenons compte des besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés lorsque nous leur offrons des occasions de perfectionnement et d'avancement professionnels.
 - Nous fournissons aux gestionnaires de personnel un soutien approprié pour les aider dans le perfectionnement professionnel de leurs employés handicapés.

- Nous élaborons et documentons le processus de réaffectation des employés handicapés ainsi que les plans d'adaptation individuels.

Mesures planifiées

- Nous passerons en revue nos politiques d'adaptation régulièrement afin de procéder à toute mise à jour nécessaire.