



Plan d'accessibilité de la TD 2023-2026



Table des matières

Renseignements généraux

Coordonnées	1
À propos du Groupe Banque TD	1
Sommaire	2
Notre parcours en matière de société	2
Énoncé en matière d'accessibilité	3
Politique en matière d'accessibilité	4
Budget et ressources	4
Portée du plan d'accessibilité	4

Consultations avec des personnes handicapées

Consultation externe	5
Principales forces	5
Principaux obstacles	6
Aperçu des études externes	6
Méthodes de recherche	6
Données démographiques	7
Consultation interne	7
Principales forces	8
Principaux obstacles	8

Aperçu des études internes	8
Méthodes de recherche	8
Prise en compte de la rétroaction	9
Consultation continue	9

Domaines d'intervention pour l'élimination des obstacles

Emploi	10
Environnement bâti et acquisition d'installations	11
Technologies de l'information et des communications (TIC)	13
Communications	15
Acquisition de biens et de services	17
Conception et prestation de programmes et de services	18
Transport	19
Conclusion	19
Glossaire	20



Renseignements généraux

Coordonnées

Pour demander une copie du plan d'accessibilité ou du processus de rétroaction du Groupe Banque TD dans un autre format, ou pour fournir de la rétroaction sur l'accessibilité au Groupe Banque TD, communiquez avec Accessibilité@TD :

Adresse postale :

Accessibilite@TD
Chargé d'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)

1-844-229-0787 (ASL/anglais)

Courriel :

accessibilite@td.com (français)

accessibility@td.com (anglais)

À propos du Groupe Banque TD

La Banque Toronto-Dominion, dont le siège social est situé à Toronto et comptant environ 90 000 collègues dans ses bureaux partout dans le monde, et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD (TD). La TD offre une gamme complète de produits et de services financiers à plus de 27 millions de clients partout dans le monde dans trois principaux secteurs d'exploitation :

- **Services de détail au Canada**, y compris Services bancaires personnels au Canada, Services bancaires commerciaux, Financement auto TD (Canada), Gestion de patrimoine TD (Canada), Placements directs TD et TD Assurance
- **Services de détail aux États-Unis**, y compris TD Bank, America's Most Convenient Bank, Financement auto TD (États-Unis), Gestion de patrimoine TD (États-Unis) et la participation de la TD dans Schwab
- **Services bancaires de gros**, y compris Valeurs Mobilières TD

Au 31 octobre 2022, les actifs de la TD totalisaient 1,9 billion de dollars canadiens, la mettant parmi les principales sociétés de services financiers en ligne du monde, avec plus de 15 millions de clients du service en ligne et du service mobile. La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD ».

La Banque Toronto-Dominion est une banque à charte assujettie aux dispositions de la *Loi sur les banques* du Canada. Elle est issue de la fusion, le 1er février 1955, de la Banque de Toronto, qui a obtenu une charte en 1855, et de la Banque Dominion, dont la charte remonte à 1869.



Sommaire

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) a pour but de créer un Canada exempt d'obstacles d'ici le 1^{er} janvier 2040 par la reconnaissance, l'élimination et la prévention proactives d'obstacles en matière d'accessibilité lorsque les Canadiens interagissent avec les domaines de compétence fédérale. La LCA est entrée en vigueur le 11 juillet 2019.

Étant donné sa présence dans de nombreuses collectivités du pays, la TD a la responsabilité de fournir des programmes et services accessibles à ses clients et ses collègues.

Notre parcours en matière de société

L'inclusion a toujours été au cœur du but, de la stratégie et de la culture de la TD. Dans la mise en œuvre de notre but, nous cherchons à contribuer à l'atteinte de résultats économiques plus inclusifs selon quatre angles : employeur, exploitant d'entreprise, institution financière et entreprise citoyenne.

Pour donner suite à notre engagement envers nos clients et nos collègues et viser l'atteinte des objectifs de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA), nous avons créé le présent plan d'accessibilité, conçu conjointement avec le groupe de travail du plan d'accessibilité et le Groupe consultatif supérieur, pour couvrir tous les domaines d'intervention. De plus, la TD a mené des consultations auprès de groupes de discussion composés de clients et de collègues de la TD ayant un handicap.

Nous avons consulté des clients, des membres du public autre que nos clients et des collègues ayant un handicap pour veiller à ce que notre plan d'accessibilité intègre leurs besoins. Nous avons tenu compte de leur rétroaction et notre plan comprend leurs commentaires.

Le plan d'accessibilité indique nos réalisations jusqu'à maintenant, en plus des mesures que la TD prendra de 2023 à 2025. Nous nous engageons à reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles à l'emploi, à l'environnement bâti et l'acquisition d'installations, aux technologies de l'information et des communications, aux communications, à l'acquisition de biens et de services, ainsi qu'à la conception et la prestation de programmes et de services.

Nous nous engageons à passer le plan en revue chaque année et à le mettre à jour tous les trois ans. Nous allons diffuser des rapports sur les progrès dans l'intervalle, et intégrer la rétroaction pertinente et appropriée que nous recevons sur le plan et les enjeux d'accessibilité à la TD.

Énoncé en matière d'accessibilité

À la TD, nous nous engageons à fournir une expérience exceptionnelle aux clients et aux collègues, y compris aux personnes handicapées. Nous visons à reconnaître et à éliminer les obstacles, et ce, sans en créer ou en introduire de nouveaux. En améliorant nos processus de communication et de formation, nos mesures d'adaptation et nos pratiques de recrutement, nous cherchons à créer un milieu plus accueillant, équitable et inclusif pour tous les clients et collègues.

La TD s'engage à respecter les principes et exigences indiqués dans la LCA, ainsi qu'à satisfaire aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées avec rapidité par la mise en œuvre des exigences de la LCA et de sa réglementation applicable. Bien que le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (« RCA ») soit en cours d'élaboration, la TD reste axée sur l'amélioration des politiques et procédures internes afin d'être conforme aux lois et règlements en vigueur.

À mesure que le travail avance pour rendre les produits, services, installations, emplois, immeubles, structures et locaux de la TD accessibles afin de satisfaire aux besoins des personnes handicapées, voici nos engagements :

- Offrir des produits, services et installations aux personnes handicapées d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.
- Concevoir des produits, services et installations pour les personnes handicapées en mettant en pratique les normes d'accessibilité et les pratiques gagnantes.
 - D'autres mesures seront fournies sur une base temporaire ou permanente afin de répondre aux besoins individuels des personnes handicapées, et ce, pour qu'elles aient accès aux produits, services et installations, les utilisent ou en profitent.
- Donner l'occasion aux personnes handicapées de fournir leurs commentaires quant à la conception de ces produits, services et installations pouvant présenter des obstacles.

Nous continuons d'améliorer nos processus en matière d'accessibilité, en plus de partager ces renseignements avec nos collègues et sur nos sites Web publics.

La diversité et l'inclusion font partie de nos valeurs fondamentales qui consistent à soutenir nos clients, nos collègues et nos collectivités. De nos pratiques d'embauche à la conception de bâtiments accessibles, nous nous efforçons de maintenir une culture accueillante et sans obstacle pour tous.

– Site d'entreprise de la TD

www.td.com/ca/fr/a-propos-de-la-td/qui-nous-sommes/diversite-et-inclusion

Politique en matière d'accessibilité

La Politique en matière d'accessibilité de la TD est conforme aux principaux domaines d'intervention du plan d'accessibilité. Elle permet une application uniforme de l'accessibilité à l'échelle de nos secteurs d'activité canadiens et de nos fonctions d'entreprise.

Budget et ressources

La TD élabore un budget pour les investissements dans son plan annuel visant à financer un mélange de dépenses en capital et de programmes afin d'accroître l'accessibilité, avec un accent marqué sur l'amélioration continue. Ces programmes comprennent les dépenses en capital pour rendre les bureaux et immeubles accessibles.

D'autres programmes comprennent l'accessibilité numérique et l'élaboration de politiques, de pratiques et de programmes internes et externes pour veiller à ce que la TD puisse continuer de reconnaître, de prévenir et d'éliminer les obstacles pour les collègues et les clients et de favoriser des pratiques commerciales inclusives.

Portée du plan d'accessibilité

Le plan d'accessibilité de la TD décrit les programmes, pratiques et mesures que nous prenons à l'échelle de l'entreprise au Canada pour reconnaître, éliminer et prévenir les obstacles dans sept domaines d'intervention :

1. Emploi
2. Environnement bâti et acquisition d'installations
3. Technologies de l'information et des communications (TIC)
4. Communications (autres que les technologies de l'information et des communications)
5. Acquisition de biens et de services
6. Conception et prestation de programmes et de services
7. Transport





Consultations avec des personnes handicapées

Dans l'esprit de « Rien sur nous sans nous », nous avons mené une série de consultations avec des clients et collègues canadiens ayant un handicap, de même qu'avec la population pour nous aider à créer le présent plan d'accessibilité. Ces consultations ont permis de cerner les obstacles existants et de déterminer l'ordre de priorité des mesures visant à éliminer et à prévenir les obstacles en fonction des commentaires des personnes participantes.

Consultation externe

En plus des consultations continues de la TD, la Banque a demandé à un spécialiste indépendant du domaine de l'accessibilité de mener quatre études de recherche externes dans le cadre du processus de consultation de la TD en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). Le spécialiste a déterminé plusieurs grandes tendances quant à la manière dont les personnes handicapées interagissent avec les institutions financières du pays. Les études comprenaient des personnes participantes de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, du Manitoba, de l'Ontario, de l'Île-du-Prince-Édouard et du Québec, et ont été menées de novembre à décembre 2022.

Elles ont permis de déterminer les obstacles communs à l'échelle de nos offres et services bancaires, ainsi que ceux qui sont propres à certains services de la TD tels que notre processus de préapprobation hypothécaire et nos produits. Les études ont également permis de déterminer plusieurs forces sur le plan de l'accessibilité à la TD, dont les agents du Service à la clientèle tenus en haute estime et une application mobile en général utilisable.

Selon les constatations globales, plusieurs recommandations ont été déterminées aux fins de mise en œuvre au cours du premier cycle de trois ans de la LCA, avec d'autres recommandations à considérer lors de cycles à venir.

Principales forces

- En général, les personnes handicapées peuvent utiliser l'appli TD avec facilité.
- Les agents du Service à la clientèle sont tenus en haute estime.
- Le processus de préapprobation hypothécaire est considéré par les personnes répondantes comme étant plus simple pour les personnes handicapées que celui de la plupart des concurrents.

Principaux obstacles

- Caractéristiques tactiles des cartes.
- Volume de renseignements bancaires reçus.
- Interface du lecteur d'écran avec remplissage automatique et menus déroulants.
- Délais d'inactivité.
- Nature détaillée de certains renseignements bancaires.

Aperçu des études externes

Dans le cadre du processus de consultation de la TD en vertu de la LCA, quatre études de recherche mettaient l'accent sur des produits et services particuliers :

- Préapprobation hypothécaire.
- Ouverture d'un compte bancaire personnel.
- Acquisition d'un placement.
- Utilisation de l'appli TD pour les services bancaires.

Dans chacune des études, les personnes ayant un handicap ont utilisé un service ou une offre de la TD, puis ont participé à un groupe de discussion de trois heures. Pendant les trois premières études, les personnes handicapées ont comparé les offres d'institutions financières canadiennes avant de passer à la TD pour terminer leur évaluation. Pendant la première étude, les utilisateurs ont participé au processus de préapprobation. Pendant les deuxième et troisième études, les utilisateurs ont participé jusqu'au point juste avant de terminer, avant d'arrêter. Pour la quatrième étude, on n'a recruté que des clients de la TD pour suivre leur expérience avec l'appli TD.

Remarque : Auparavant, la TD a réalisé les études suivantes, dont les constatations ont été prises en compte lors de la préparation du plan d'accessibilité : 5) analyse de *Shop n' Quote* de 2021 pour TD Assurance (TDA), 6) expérience client liée aux Services bancaires aux entreprises de 2022 de propriétaires de petite entreprise ayant un handicap, 7) examen des communications internes et de l'intranet de TD Assurance de 2022 pour TDA et 8) atelier de conception de 2022 avec des clients aux prises avec des troubles visuels et cognitifs.

Méthodes de recherche

- Dans le but de prendre le pouls de la situation et de déterminer les obstacles, nous avons recruté au sein de la population canadienne des utilisateurs précoces ayant un handicap et qui ne sont pas des employés de la TD.
- Contrairement aux techniques d'étude de marché conventionnelles qui font la collecte d'information d'utilisateurs au cœur du marché cible, la méthode des utilisateurs précoces adopte une approche différente, soit la collecte d'information à la fois sur les besoins et les solutions d'avant-garde du marché cible. Les personnes handicapées représentent en tout point cet avant-gardisme puisqu'elles ont leurs propres façons d'aborder les produits et services.
- Dans le but d'accroître la quantité et la qualité des observations, l'étude a donné priorité aux utilisateurs précoces pouvant avoir des points de vue différents du monde et les exprimer, comme des artistes, écrivains, scientifiques et conférenciers.
 - L'étude les a guidés avec un encadrement minimal, pour ainsi permettre la découverte impartiale de moments positifs et négatifs potentiellement manqués par des avertissements involontaires des animateurs.

- Concernant les études avec une comparaison des offres de produit/services et un achat (première à troisième études de la TD), les utilisateurs précoces avaient une à deux semaines pour réaliser l'évaluation. Tout au long de cette période, on a demandé aux utilisateurs précoces de noter leur expérience aux fins de référence ultérieure pendant les groupes de discussion virtuels de trois heures.
- Les utilisateurs précoces des études visant à suivre l'expérience utilisateur au fil du temps, comme celle sur l'appli TD, avaient trois semaines pour faire l'essai du produit. On a demandé aux utilisateurs de tenir un journal de leur expérience pendant cette période, en plus d'assister à un groupe de discussion virtuel de trois heures.
- Les discussions des groupes étaient structurées en triangle inversé : elles commençaient par les expériences bancaires générales en ciblant en continu des thèmes de plus en plus précis.

Données démographiques

• 43 utilisateurs précoces

- 30 femmes et 13 hommes
- 18 étaient des clients actuels de la TD

• Type de handicap :

- 20 physique
- 27 sensoriel (22 vue et 5 ouïe)
- 16 cognitif

- Les utilisateurs précoces ont été recrutés selon le type de handicap, soit physique (dont la mobilité et la dextérité), cognitif (dont la neurodiversité, la santé mentale et les troubles d'apprentissage) ou sensoriel (vue, ouïe, parole). Environ 40% des participants handicapés sont aux prises avec plus d'un handicap.
- Nous avons fondé le recrutement sur le type de handicap proportionnellement à la distribution relative au sein de la collectivité. Le recrutement pouvait changer en fonction de la nature du thème de l'étude. Par exemple, dans l'étude sur l'appli TD, le recrutement a surreprésenté le handicap cognitif ou visuel par rapport aux personnes ayant une mobilité réduite, puisque la mobilité réduite devrait avoir un effet moindre sur la facilité d'utilisation de l'application mobile.
- Au cours des trois premières études de consultation en vertu de la LCA, le recrutement s'est fait parmi les clients d'institutions financières. Cette stratégie de recrutement avait pour but d'assurer la collecte d'information des non-utilisateurs de la TD qui ne connaissent pas l'interface de la TD et, par conséquent, n'ont pas « appris » comment surmonter les obstacles.
- La quatrième étude, sur l'appli TD, ne comprenait que des clients de la TD; cependant, ce ne sont pas tous les participants qui avaient déjà utilisé l'application. Ainsi, l'étude indiquait les obstacles et observations dès le processus d'installation.

Consultation interne

La TD a demandé à un spécialiste indépendant du domaine de l'accessibilité de mener une étude sur les employés internes dans le cadre du processus de consultation de la TD en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Cette étude s'est déroulée de novembre à décembre 2022 avec des employés d'un océan à l'autre.

S'appuyant sur l'expérience des collègues de la TD, elle a révélé les grandes tendances liées à l'expérience en milieu de travail des collègues handicapés.

L'étude a fait ressortir les obstacles pour les collègues handicapés, dont l'adaptation du lieu de travail, la conscience institutionnelle concernant le handicap et le développement de carrière. On a déterminé les principales forces sur le plan de l'accessibilité à la TD, notamment des gestionnaires attentionnés et une perception positive de la progression de la TD dans ce domaine.

En fonction des constatations générales, l'étude a présenté neuf recommandations qui ont été prises en compte dans le plan d'accessibilité triennal.

Principales forces

- Les personnes handicapées constatent une amélioration de l'accessibilité avec le temps.
- Des équipes et gestionnaires attentionnés (point signalé par le groupe de participants).
- Les collègues remarquent une amélioration marquée de la productivité après s'être identifiés comme personne ayant un handicap.

Principaux obstacles

- Les collègues pourraient ignorer où trouver de l'information sur le Programme d'adaptation du lieu de travail de la TD.
- Hésitation à s'identifier en tant qu'employé handicapé.
- Manque de connaissance sur les mesures d'adaptation et les ressources accessibles aux personnes handicapées.
- Parfois, les considérations de sécurité internes sont incompatibles avec la participation des collègues handicapés.

Aperçu de l'étude interne

L'étude interne se composait d'un groupe de discussion avec des employés de la TD. Pendant la séance de discussion en groupe, les animateurs ont cherché à approfondir les thèmes suivants :

- Attitudes générales.
- Culture et soutien du milieu de travail.
- Mesures d'adaptation.
- Développement de carrière/avancement professionnel.
- Recrutement et intégration.

La discussion était ouverte dans le but d'obtenir des observations au-delà des réponses aux questions posées directement par les animateurs. Environ 700 collègues de la TD ont accepté de participer à ce groupe de discussion. Ils comprenaient des personnes avec un handicap cognitif, auditif et visuel. De nombreux participants sont aux prises avec des handicaps non apparents. L'ancienneté des participants à la TD variait de manière considérable, allant de 6 mois à 28 ans. Par conséquent, les animateurs ont pu poser des questions sur les pratiques d'intégration et les changements au fil des ans.

Méthodes de recherche

- Dans le but d'assurer la conformité aux protocoles internes en matière de risque, la TD a procédé à un recrutement ouvert de collègues handicapés souhaitant participer à une séance de consultation anonyme.
- Afin de fournir une tribune au sein de laquelle les collègues handicapés peuvent exprimer leurs réflexions en toute liberté, on a accordé l'anonymat aux participants dans le présent rapport final et les collègues sans handicap n'ont pas participé au groupe de discussion.

- Les animateurs ont organisé les discussions en triangle inversé – elles commençaient par une discussion générale pour se diriger vers des thèmes spécialisés : culture et soutien du milieu de travail, mesures d'adaptation, développement de carrière et avancement professionnel, recrutement et intégration. Ainsi, les participants avaient la liberté de guider la discussion de manière à arriver à de nouvelles constatations.
- Le cas échéant, les animateurs ont posé des questions sur des expériences particulières, les changements avec le temps et les différences entre l'expérience des gestionnaires et au sein des unités organisationnelles.
- Afin de s'adapter aux personnes ayant de la difficulté ou qui hésitent à participer oralement aux séances de consultation, les animateurs ont également utilisé la fonction de clavardage de la plateforme de conférence virtuelle.

Prise en compte de la rétroaction découlant des consultations

La rétroaction découlant des consultations a permis de déterminer les obstacles dans chacun des six domaines d'intervention de la LCA qui concernent la TD et d'établir la priorité des mesures visant à éliminer et empêcher les obstacles semblables à l'avenir. La rétroaction découlant des consultations est abordée dans le plan d'accessibilité de la TD pour chaque domaine d'intervention sous les en-têtes :

1. Obstacles.
2. Priorités recommandées.

Consultation continue

En plus de la consultation menée pour contribuer à la création du présent plan d'accessibilité, nous améliorons les démarches actuelles dans le but de mener des consultations continues au sein de la collectivité.

Obtenir la rétroaction et y donner suite

Nous allons tirer parti de nos sources actuelles pour obtenir les commentaires des clients sur l'accessibilité et y donner suite, ce qui comprend des sondages sur l'expérience client, des processus liés aux plaintes des clients et une surveillance des opinions exprimées sur les réseaux sociaux. Nous allons également améliorer l'accessibilité actuelle du site Web de la TD pour veiller à ce que les commentaires et demandes de renseignements soient transmis à une équipe formée pour considérer les questions et sujets associés à l'accessibilité.

Consultation proactive continue

Dans le but de contribuer à la création et à l'optimisation de nos programmes, politiques, produits et services tant nouveaux qu'actuels, nous allons intégrer des personnes handicapées à nos principales études de marché et de consommation, et ce, pour refléter leurs points de vue dans nos observations.

Consultation des collègues

Tout comme les consultations des collègues menées pour contribuer au présent plan, nous allons collaborer avec nos équipes des RH et de la rétroaction des collègues pour établir une consultation périodique des collègues handicapés afin d'obtenir leurs commentaires et observations quant à leur expérience, leurs obstacles et leurs occasions.

L'apprentissage et les observations découlant de la consultation continue avec les clients et les collègues qui s'identifient en tant que personne handicapée seront communiqués dans le rapport périodique sur les progrès.



Domaines d'intervention pour l'élimination des obstacles

Emploi

Contexte

À la TD, nous sommes d'avis qu'une excellente expérience collègue est fondée sur une culture de bienveillance. Nous partageons une vision qui encourage tout le monde à exceller et à être soi-même au travail, ce qui comprend notre engagement continu à fournir des milieux de travail accessibles et des mesures d'adaptation souples.

Réalisations jusqu'à maintenant

- Nous avons une équipe dédiée au Programme d'adaptation du lieu de travail, qui appuie les collègues handicapés et les gestionnaires de personnel, en plus d'un fonds centralisé pour couvrir le coût des mesures d'adaptation.
- Notre équipe Technologies d'assistance recherche activement des pratiques gagnantes et des technologies liées à l'accessibilité, soutient les demandes d'adaptation des collègues et conseille les secteurs d'exploitation de la TD sur les exigences et considérations en matière d'accessibilité lorsqu'ils achètent ou conçoivent une technologie destinée aux collègues visant à inclure les considérations quant à l'accessibilité.
- Notre équipe Recrutement axé sur la diversité met un accent intentionnel sur la rencontre de candidats handicapés externes compétents et le soutien des efforts de recrutement.
- Nous fournissons un service d'interprétation à l'interne aux collègues malentendants et alliés de la communauté sourde qui utilisent la langue des signes américaine en offrant des communications accessibles pour les réunions, le développement de carrière et les événements.
- Nous fournissons un service d'accessibilité aux documents visant à simplifier la création de fichiers PDF accessibles.
- Par le biais de ses sondages auprès des collègues, la TD sollicite et recueille de la rétroaction des collègues handicapés dans le but de surveiller et d'améliorer l'expérience collègue.
- Des pratiques gagnantes en matière d'accessibilité sont en place pour les communications et les réunions.
- La TD intègre les normes, tests et lignes directrices d'accessibilité à ses programmes internes de formation et de perfectionnement.

Obstacles

- Les collègues pourraient ignorer où trouver de l'information sur le Programme d'adaptation du lieu de travail de la TD.
- La stigmatisation associée au handicap peut empêcher un collègue de divulguer son handicap ou de demander des mesures d'adaptation.
- Les collègues et les responsables du recrutement pourraient ne pas être informés avec constance des options d'accessibilité lors du recrutement et des pratiques et processus d'embauche.
- Les exigences et descriptions des postes pourraient ne pas contenir assez de renseignements pour permettre aux candidats handicapés de déterminer les mesures d'adaptation dont ils pourraient avoir besoin.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- Continuer de trouver et de mettre en œuvre des occasions qui favorisent les milieux accessibles et de fournir une expérience plus inclusive aux personnes handicapées.
- Améliorer l'expérience collègue de bout en bout en intégrant la rétroaction des collègues sur l'accessibilité au travail.

Nos plans visant à éliminer les obstacles à l'emploi

- Mieux faire connaître le Programme d'adaptation du lieu de travail, et revoir et mettre à jour fréquemment les options de soutien dont les collègues peuvent profiter.
- Analyser d'autres occasions pour les collègues de faire part d'histoires de divulgation d'un handicap et de croissance professionnelle afin de favoriser un milieu de travail qui soutient les personnes handicapées.
- Sensibiliser les partenaires d'Acquisition de talents et les responsables du recrutement pour qu'ils augmentent le nombre d'activités de recrutement qui incluent les personnes handicapées.
- Offrir aux candidats plus de clarté concernant les processus d'entrevue et les exigences des postes, y compris les options en matière de mesures d'adaptation.
- Faire connaître les pratiques gagnantes en matière d'accessibilité pour les communications, les réunions et les vidéos.
- Améliorer la formation des gestionnaires de personnel dans le but de réduire la stigmatisation qui entoure les handicaps et de mieux soutenir les collègues handicapés.
- Partager les lignes directrices en matière d'accessibilité pour les formations propres à un secteur créées à l'extérieur des RH.
- Tenir compte de la rétroaction des collègues handicapés quant à leurs besoins et préférences uniques lors de l'élaboration des options en matière d'avantages et de mieux-être.

Environnement bâti et acquisition d'installations

Contexte

La TD occupe un éventail de locaux qui reflètent sa longue histoire en tant que lieu d'affaires au Canada. Les lieux bâtis ou ayant fait l'objet d'importantes rénovations dernièrement continueront de satisfaire les besoins de nos collègues et clients, en plus de respecter, voire surpasser, les exigences de la réglementation en vigueur.

Réalisations jusqu'à maintenant

Au cours des dernières années, la TD a apporté diverses améliorations dans le cadre de nouvelles constructions et rénovations, dont :

- L'évaluation de l'accès sans obstacle lors de l'acquisition de nouveaux locaux.
- Des comptoirs de caissier à hauteur réglable aux nouvelles succursales de détail ou aux succursales rénovées (depuis 2019).
- Des portes automatisées qui s'ouvrent en agitant la main.
- Des toilettes universelles et sans obstacle qui surpassent les exigences des codes, et ce, pour réduire les difficultés excessives.
- La possibilité d'accéder aux guichets automatiques, aux chambres fortes et aux zones de service en fauteuil roulant.
- Des systèmes de signalisation et indications intérieures à une hauteur appropriée avec des contrastes graphiques prononcés et l'intégration du braille.
- Un stationnement accessible.
- Un mobilier ergonomique et des postes assis-debout à hauteur réglable dans nos milieux de travail d'entreprise, y compris les bureaux de Gestion de patrimoine TD où sont reçus les clients.
- Les réglages du mobilier pour le travail en position debout sont compensés par les réglages du mobilier pour le travail en position assise correspondants.
- Des points de contact améliorés en lien avec l'environnement bâti.
- Des compteurs d'impression conçus à une hauteur sans obstacle.
- Des postes de café pour le personnel conçus avec des sections sans obstacle où le matériel, les menus objets et les cafetières sont conformes aux dimensions recommandées par la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* quant à la portée.
- Des espaces inclusifs au sein de nos milieux de travail d'entreprise, dont des salles d'allaitement, de bien-être et de prière sans obstacle contenant d'autres fournitures telles que des chaises pliantes dans les salles de prière.

Obstacles

Les obstacles de notre environnement bâti pourraient continuer d'exister aux lieux :

- construits à une autre époque et qui nécessitent des rénovations;
- où des rénovations ont été effectuées, mais qui reflètent les exigences en matière d'accessibilité d'une autre époque et qui, par conséquent, profiteraient à être modernisés.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- La TD mettra en œuvre des caractéristiques de conception en appui aux objectifs sous-jacents en matière d'accès sans obstacle dans tous les locaux, qu'ils soient possédés ou loués.
- Continuer de repérer et de mettre en œuvre des occasions qui favorisent un environnement sans obstacle afin de fournir une expérience plus inclusive aux personnes handicapées.
- Intégrer des mécanismes de test et de rétroaction pour les collègues et les membres de la collectivité visant à évaluer les répercussions de l'accessibilité.

Nos plans pour éliminer les obstacles de notre environnement bâti et notre acquisition d'installations

- Réunir un groupe de travail consacré à la détermination et à la résolution des enjeux et préoccupations en matière d'accessibilité relatifs à notre empreinte immobilière. Mené par les normes d'architecture et de conception, il se compose de représentants des équipes d'architecture et de conception, de crédit-bail, de gestion des installations, de construction et d'accueil.
- Continuer de développer le pipeline d'installations de détail et de travail tant nouvelles que rénovées, en élargissant la mise en œuvre des caractéristiques sans obstacle afin de fournir un accès ouvert à l'ensemble des espaces de la TD.
- Continuer de renforcer et d'améliorer l'engagement avec nos clients et collègues ayant un handicap; des mesures à prendre vont suivre le processus actuel d'évaluation et de mise en œuvre de possibilités d'amélioration.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Contexte

Les plateformes numériques de la TD fournissent de l'information et des services aux clients. Chaque jour, les collègues utilisent des milliers d'applications bureautiques, d'applications mobiles et de documents électroniques dans le cadre de leur travail. La TD reconnaît l'importance d'éliminer les obstacles et de créer une expérience numérique accessible pour les clients et les collègues afin qu'ils puissent utiliser les services bancaires et travailler efficacement.

Réalisations jusqu'à maintenant

- La TD a une équipe Technologies d'assistance dédiée qui coache les secteurs d'exploitation de la TD lorsqu'ils achètent ou conçoivent une technologie destinée aux collègues, en plus de posséder un laboratoire des Technologies d'assistance où l'on recherche des pratiques gagnantes et des technologies en matière d'accessibilité pouvant favoriser l'adaptation des collègues handicapés.
- L'équipe spécialisée en accessibilité numérique de la TD s'assure que la conception et la mise en œuvre de nouveaux sites Web et de nouvelles applications mobiles respectent les normes 2.1 de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) et sont accessibles aux clients handicapés.
- La TD examine l'accessibilité des plateformes numériques destinées aux clients tous les ans dans le but de déceler les lacunes et d'en déterminer l'ordre d'élimination.
- Un groupe de discussion composé de personnes aux prises avec des troubles cognitifs a examiné la rétroaction (en plus d'en fournir) pour aider à améliorer la conception des nouvelles plateformes mobiles.
- Des procédures sont en place pour s'assurer que les documents PDF sont accessibles avant de les téléverser en ligne ou sur des pages intranet.
- Un robot conversationnel sur l'accessibilité a été lancé sur l'intranet de la TD afin que les collègues trouvent facilement les ressources en matière d'accessibilité et puissent mieux appuyer les clients handicapés.
- Les courriels de marketing ont été examinés et actualisés dans le but d'améliorer l'accessibilité.
- Le sous-titrage automatique a été activé sur l'ensemble des plateformes de téléconférence internes pour rendre les réunions et événements en ligne encore plus inclusifs.
- Des ressources centralisées sur l'accessibilité sont fournies dans l'intranet des succursales de la TD pour que les collègues puissent trouver des documents et processus sur le sujet.

- L'accès à l'interprétation par télévidéo en langue des signes américaine (ASL) est offert dans l'ensemble des succursales TD Canada Trust.
- Un numéro réservé aux appels d'un service de relais a été instauré pour veiller à ce que les clients qui utilisent des services de relais indépendants jouissent d'un soutien adéquat.
- Les guichets automatiques de la TD sont dotés de touches numériques tactiles, d'une sortie vocale et d'une fonction d'accessibilité qui réduit les exigences en matière de portée.

Obstacles

- Certains de nos sites Web et certaines applications mobiles ne sont pas encore pleinement accessibles. Les consultations des clients ont permis de déterminer des obstacles, dont les suivants :
 - Les sites Web défectueux qui compliquent l'utilisation du lecteur d'écran.
 - Les conceptions numériques pouvant être difficiles à utiliser, dont les boîtes de saisie sans délimitations claires, la nécessité de saisir les mêmes renseignements à répétition et les délais d'inactivité inattendus.
 - Les obstacles des applications mobiles comprennent la difficulté à modifier la taille du texte, l'absence de mode sombre et l'assistance vocale limitée.
- Certains documents électroniques, comme les relevés, les formulaires et autres, compliquent la tâche des personnes handicapées à consulter l'information ou à utiliser les formulaires de manière efficace.
- Les anciennes plateformes et certaines applications internes utilisées par les collègues présentent des obstacles qui les empêchent de réaliser leurs activités de travail avec efficacité.
- Il est difficile, voire impossible, pour certains clients de saisir un NIP sur des appareils physiques ou lorsqu'ils appellent les centres de contact.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- Consigner les procédures visant à réunir et intégrer les commentaires des clients et des collègues dans le but d'améliorer la conception de nos plateformes, produits et services de TIC.
- Améliorer l'accessibilité de nos plateformes numériques à l'intention des clients par des tests automatisés et manuels des activités de projet et des activités d'audit continues.
- Veiller à ce que les documents, formulaires et relevés électroniques soient accessibles et que des procédures soient en place pour fournir d'autres formats sur demande.
- Provide colleagues with technology that allows them to complete their job activities either natively or using assistive technology.

Nos plans visant à éliminer les obstacles dans les TIC

- L'analyse continue des solutions pour éliminer les obstacles à l'accessibilité soulevés lors des consultations avec les clients, dont les problèmes de compatibilité du lecteur d'écran, la délimitation claire des champs à remplir, les demandes inutiles d'information à répétition, les délais d'inactivité inattendus, une taille de texte adaptable dans les applications mobiles et l'assistance vocale.
- L'établissement d'un programme d'audit de l'accessibilité numérique pour déterminer de manière proactive les obstacles à l'accessibilité des sites Web et applications mobiles de la TD en 2023.
- L'amélioration des mécanismes de rétroaction des clients et des collègues afin de veiller à ce que les commentaires sur l'accessibilité associés aux TIC soient bien transmis et pris en compte lors de la modernisation de nos TIC.

- Des communications continues aux collègues sur les soutiens technologiques à leur disposition pour qu'ils puissent accéder aux outils et ressources leur permettant d'effectuer leur travail efficacement et créer des documents, technologies et autres formats accessibles pouvant être utilisés par les clients et les collègues handicapés.
- L'amélioration des méthodologies de projet et des pratiques de gestion du changement de la TD pour que les solutions liées aux TIC soient accessibles ou que des solutions de rechange soient mises en place lorsqu'une accessibilité intégrale n'est pas possible.
- La sensibilisation des collègues des succursales aux solutions de rechange à la saisie d'un NIP pour vérifier l'identité des clients.
- La recherche d'occasions d'améliorer l'expérience avec le Centre de contact pour les clients handicapés.

Communications (autres que les TIC)

Contexte

La TD interagit avec les clients, les collègues et les collectivités qu'elle sert de nombreuses façons (en personne, par documents imprimés, en ligne et au téléphone). Elle s'engage à fournir des communications à la fois accessibles et inclusives pour ses clients, collègues et collectivités.

Réalisations jusqu'à maintenant

La TD a déjà des initiatives en cours pour aborder les priorités indiquées ci-dessous. Voici ce qu'elle a accompli jusqu'à maintenant :

- Établissement de lignes directrices en matière de création de documents Word et PDF accessibles.
- Collaboration avec des partenaires externes responsables de la création de contenu pour la TD (p. ex. agences de recherche en marketing qui produisent des rapports pour les collègues de la TD) afin de veiller à ce que le contenu produit respecte les lignes directrices en matière d'accessibilité. Procéder ainsi réduit l'effort des collègues de la TD visant à transformer le contenu dans un format accessible.
- Les secteurs d'activité de la TD sont à diverses phases de la transformation de leur contenu visant à satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.
- Élaboration d'un nouveau processus d'évaluation du contenu afin d'en faciliter la compréhension grâce à la rétroaction des clients; l'équipe Marketing de la TD a déjà établi des lignes directrices et pratiques gagnantes pour la création de communications en langage simple.
- Nous fournissons une formation en accessibilité (qui comprend les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures) aux collègues, agents et bénévoles sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes aux prises avec divers types de handicap.
 - La formation est fournie par le biais du système MaFormation de la TD et est actualisée de façon périodique. La réussite de la formation est consignée.

Obstacles

- La communication par téléphone peut s'avérer difficile pour les personnes malentendantes et alliées de la communauté sourde ou qui ont un trouble cognitif les empêchant d'absorber l'information fournie de vive voix.
- La communication en personne peut être compliquée pour les personnes qui ont de la difficulté à se présenter à un lieu physique. Dans certains cas, une interaction en personne est demandée par nos organismes de réglementation.

- La communication par documents imprimés peut s'avérer difficile pour les personnes malvoyantes et alliées de la communauté aveugle ou qui ont un ou plusieurs troubles cognitifs les empêchant d'absorber l'information écrite.
 - Parfois, le format et le contenu des documents imprimés sont demandés par les organismes de réglementation et la TD n'est pas autorisée à les modifier pour les adapter aux différents besoins.
- Les renseignements financiers peuvent être complexes, ce qui constitue un obstacle pour les personnes aux prises avec des troubles cognitifs et complique l'assimilation des données financières complexes.
- La langue des signes n'est pas fournie dans les vidéos sur nos sites internes et externes; elle est offerte sur demande lors de nos événements internes et externes.
- Les interprètes en langue des signes québécoise (LSQ) sont rares et en grande demande.
- Ce ne sont pas tous les collègues qui connaissent l'ensemble des ressources sur l'accessibilité auxquelles les clients et collègues ont accès.
- Certains collègues hésitent à dévoiler leurs exigences en matière d'accessibilité, surtout ceux dont le handicap est non apparent, ce qui complique la détermination des mesures d'adaptation nécessaires.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- Élaborer des lignes directrices sur la communication accessibles à mettre en pratique à l'échelle de la TD en ce qui concerne la création des communications tant internes qu'externes. Veiller à ce que les documents, formulaires et relevés soient accessibles et que des procédures soient en place pour fournir d'autres formats sur demande.
 - Le contenu existant doit être transformé pour satisfaire aux exigences en matière d'accessibilité.
- Simplifier davantage le langage pour réduire la complexité et la quantité des documents.
- Créer un plan visant à mieux faire connaître aux collègues les ressources d'accessibilité auxquelles ils ont accès pour les aider à travailler et à répondre aux besoins des clients.

Nos plans visant à éliminer les obstacles dans les communications

La TD s'engage à fournir des ressources et outils particuliers à ses collègues et candidats à l'emploi afin de favoriser un milieu de travail inclusif sans obstacle. Par exemple :

- Veiller à ce que le contenu interne et externe respecte les normes d'accessibilité dans le but de réduire au minimum les demandes, par les clients et collègues, que le contenu soit en format accessible.
- Continuer d'investir dans la formation sur l'accessibilité à l'intention des gestionnaires de personnel et des employés par l'entremise de nos canaux officiels (tels que le système MaFormation) et officieux (tels que la formation ponctuelle et personnalisée).
- À l'aide d'outils de rétroaction des collègues internes qui protègent leur identité, créer une tribune leur permettant de soulever leurs préoccupations en matière d'accessibilité.
- Faire appel à des groupes de ressources pour les employés afin de créer un milieu de soutien à l'intention des collègues affichant des besoins différents sur le plan de l'accessibilité et sensibiliser les collègues qui souhaitent comprendre comment mieux appuyer l'accessibilité.

Acquisition de biens et de services

Contexte

La TD souhaite s'assurer que les produits et services qu'elle se procure sont conçus pour être accessibles aux personnes ayant un handicap. En veillant à intégrer les exigences en matière d'accessibilité à nos pratiques gagnantes, nous pouvons éviter la création de nouveaux obstacles.

Réalisations jusqu'à maintenant

- La TD a élaboré une norme de contrat pour les fournisseurs tiers qui procurent une interface utilisateur parmi leurs livrables à la TD. Les normes suivantes du secteur s'appliquent :
 - Conception accessible des guichets automatiques bancaires, CSA B651.1:09.
 - Interfaces utilisateurs de sites Web et d'applications mobiles, normes 2.1 de niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).
 - Logiciels et documentation, normes 2.1 de niveau AA des WCAG.
 - Matériel, article 508 de la *Rehabilitation Act* des États-Unis, en sa version modifiée.
 - Le fournisseur tiers doit également tester les livrables contenant une interface utilisateur pour assurer la conformité aux normes d'accessibilité.
- La TD exige que les logiciels restent conformes aux normes 2.1 de niveau AA des WCAG pendant la durée de vie utile de la plateforme.
- Les demandes de propositions renferment un questionnaire que les fournisseurs doivent remplir concernant l'accessibilité (c.-à-d. comment ils peuvent aider à améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour nos clients).
- Notre programme de Gestion des risques liés aux tiers désigne les biens et services qui contiennent une interface utilisateur et avertit l'équipe Accessibilité pour qu'elle procède à un examen et une évaluation.

Obstacles

- À l'heure actuelle, pour plusieurs solutions techniques, très peu de fournisseurs se conforment au niveau d'accessibilité recherché par la TD.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- Rechercher des biens et services achetés pour être accessibles et testés par des personnes handicapées.
- Continuer d'inclure l'exigence d'accessibilité aux contrats des tiers qui travaillent avec la TD.

Nos plans pour éliminer les obstacles à l'acquisition de biens et de services

- Examen annuel de nos politiques et processus d'acquisition afin de déceler la présence d'obstacles et d'élaborer des lignes directrices d'entreprise quant aux pratiques d'acquisition. Les lignes directrices indiquent également ce à quoi l'on s'attend des fournisseurs sur le plan de l'accessibilité, de la responsabilité sociale et de la diversité dans le cadre de leurs pratiques commerciales.
- Surveillance périodique des fournisseurs pour des améliorations associées à l'accessibilité par notre nouveau Bureau centralisé des relations avec les fournisseurs, lancé le 20 mars 2023. Au cours des prochaines années, les éléments suivants seront intégrés à notre modèle opérationnel cible :
 - Maintenir une liste des fournisseurs possédant des capacités d'accessibilité conformes aux exigences de la TD établies au moyen de ses évaluations de l'accessibilité.
 - Agir comme lien entre la TD et ses fournisseurs, travailler avec eux pour comprendre leurs capacités actuelles de fournir des produits et services accessibles, ainsi que leur parcours vers l'amélioration.

- Énumérer les fournisseurs qui doivent posséder des plans d'accessibilité en vertu des exigences de la LCA en fonction du produit ou service fourni à la TD et des exigences en matière d'accessibilité de ces produits ou services.
- Inclure un examen de l'accessibilité lors du processus de renouvellement du contrat dans le but de l'améliorer, le cas échéant, et d'ajouter des exigences réglementaires nouvelles ou existantes.
- Communiquer avec des entreprises détenues ou exploitées par des personnes handicapées, par le biais de l'équipe Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs, pour comprendre les obstacles pouvant exister lorsqu'elles présentent des soumissions pour les contrats de la TD. Leur rétroaction nous aide à déterminer les mesures que nous pouvons prendre pour fournir des occasions d'affaires inclusives.

Conception et prestation de programmes et de services

Contexte

La TD s'engage à mener toutes ses affaires avec équité et impartialité et à favoriser une culture unique et inclusive en créant un milieu de travail accessible, sécuritaire et respectueux, dépourvu de harcèlement, de discrimination ou de violence. À la TD, tout employé ou candidat, tout administrateur, client, fournisseur ou toute autre personne ayant un lien d'affaires avec la TD doit être traité avec dignité et respect.

Réalisations jusqu'à maintenant

- La TD évalue sur une base continue les exigences nouvelles ou actualisées en matière d'accessibilité dans le cadre du cycle annuel de révision des politiques.
- Elle consulte des personnes handicapées lors de la conception et du développement de nouveaux produits et services.
- Elle améliore les ressources de vérification de l'identité des clients dans ses succursales afin de proposer d'autres méthodes aux clients handicapés incapables d'utiliser le clavier NIP.
- Elle crée un rôle d'ambassadeur de l'accessibilité dans de nombreuses succursales, qui vise à informer les collègues de l'aide à apporter aux clients handicapés et des programmes, outils et ressources auxquels ils ont accès.
- Elle forme des groupes de discussion composés de collègues handicapés des Services bancaires canadiens pour obtenir des commentaires sur les besoins en accessibilité et les domaines d'intervention.
- Elle a établi un Service de documents accessibles visant à simplifier la capacité des collègues de la TD à adapter les documents PDF pour les rendre accessibles.
- Lors de la création et du déploiement d'un nouveau produit ou de l'amélioration d'un produit existant, l'accessibilité est intégrée à la planification.

Obstacles

Voici les obstacles associés à la conception et à la prestation de programmes et de services déterminés lors des consultations et des mécanismes de rétroaction :

- Le volume et la complexité des renseignements présentés et partagés pendant les interactions bancaires peuvent représenter un défi pour les personnes aux prises avec un handicap cognitif ou qui utilisent un lecteur d'écran.
- Les formats de rechange des documents ne sont pas facilement accessibles aux succursales. Ce problème est accentué lorsque des documents doivent être signés en succursale.

- Les cartes de débit et de crédit physiques n'ont pas de fonction tactile permettant de déterminer le numéro de la carte et d'autres renseignements importants, ce qui fait en sorte que les clients dont la vue est faible ont de la difficulté à lire ces chiffres.
- L'ouverture de nouveaux produits et services présente des exigences rigoureuses en matière d'identification. Le permis de conduire et le passeport sont souvent demandés. De nombreuses personnes dont la vision ou la mobilité est réduite ne conduisent pas et pourraient ne pas posséder de permis de conduire; le passeport est moins souvent transporté sur soi.
- La crainte de la stigmatisation peut empêcher nos clients et collègues de nous informer de leur état ou de nous fournir leurs commentaires sur l'accessibilité de nos produits.

Dans le cadre de l'élaboration du plan d'accessibilité, les mesures suivantes ont eu priorité :

- Mieux faire connaître les autres formats accessibles sur demande.
- Consulter des personnes handicapées lors de la conception et du développement de nouveaux produits et services.
- Améliorer la formation des collègues de la TD afin de les sensibiliser au handicap et à l'accessibilité.
- Analyser des solutions qui permettront aux clients de distinguer les cartes par des méthodes tactiles.

Nos plans pour éliminer les obstacles dans la conception et la prestation de programmes et de services

- Instaurer un processus de rétroaction visant à recueillir de la rétroaction sur la façon dont nous concevons et exécutons les programmes et services à l'intention des personnes handicapées, et à y donner suite.
- Lancer un programme de conception inclusive numérique ayant pour but de consulter les personnes handicapées, puis de considérer pleinement leurs besoins, dès le début de la conception de nouveaux sites Web et de nouvelles applications mobiles.

Transport

La TD ne coordonne pas de système de transport ou de parc de véhicules comme le définit la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, ce qui signifie que les normes de transport ne font pas partie de la portée du présent plan. Cependant, nous fournissons des mesures d'adaptation aux collègues qui se déplacent pour travailler ou suivre une formation à la TD.

Conclusion

À la TD, nous sommes tenus de nous conformer à notre vision et à nos objectifs : être une meilleure banque et enrichir la vie des clients, des collectivités et des collègues. Nous comprenons que fournir un milieu sans obstacle pour nos clients et nos collègues est un processus continu. La TD est déterminée à accorder la priorité à l'accessibilité.

Glossaire

L'**accessibilité** est la conception de produits, de dispositifs, de services, de milieux, de technologies, de politiques et de règles qui en rendent l'accès possible pour l'ensemble des personnes, y compris les personnes aux prises avec un éventail de handicaps.

La **Loi canadienne sur l'accessibilité** (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Cette loi a été adoptée dans l'objectif d'éliminer les obstacles et d'atteindre l'accessibilité au sein des secteurs de compétence fédérale au plus tard le 1^{er} 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 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 relayer l'information. La grammaire et le vocabulaire diffèrent de ce que le français utilise.

- 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 relayer l'information. La structure de son vocabulaire et de sa grammaire diffère de l'anglais.

Les **obstacles** sont définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) 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.

Les **sous-titres** sont du texte affiché sur des vidéos afin de permettre aux personnes de lire les sons et le dialogue. Le sous-titrage peut être activé et désactivé par l'utilisateur, tandis que les sous-titres visibles font partie de la vidéo et on ne peut pas les désactiver. 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 qui ne s'identifient pas à la culture des personnes sourdes.

Le terme **sourd** désigne les personnes sourdes ou malentendantes qui participent à la langue, à la culture et à la communauté des personnes sourdes par l'utilisation de la langue des signes comme premier moyen de communication. La culture des personnes sourdes ne considère pas la perte auditive et la surdité comme un handicap, mais bien comme le fondement d'un groupe culturel distinct. Sur le plan culturel, les personnes sourdes peuvent utiliser la lecture labiale, les gestes, la langue parl  e et l'anglais ou le français écrit pour communiquer avec les personnes qui ne connaissent pas la langue des signes.

Le terme **malentendant et devenu sourd** décrit les personnes qui ont grandi en entendant ou en étant malentendantes et qui, soudainement ou graduellement, sont devenues atteintes d'une perte auditive grave. D'habitude, les adultes devenus sourds comprennent la parole avec des indices visuels tels que les sous-titres ou la prise de notes informatisée, la lecture labiale ou la langue des signes.

Le **handicap** est défini par la *Loi canadienne sur l'accessibilité* comme une déficience dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne 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. La déficience peut également être de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non.

La **personne handicapée** est atteinte d'une déficience physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle de longue durée qui interagit avec les divers obstacles pouvant nuire à sa participation pleine et égale dans la société sur un pied d'égalité avec les autres personnes.

Le **téléscripteur (ATS)** est un appareil qui permet aux personnes malentendantes, alliées de la communauté sourde ou atteintes d'un trouble de la parole et d'utiliser le téléphone en tapant des messages.

La **conception universelle** constitue la planification et la configuration d'un milieu, 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 personnes handicapées, mais également pour tous les agents utilisateurs, y compris les dispositifs très limités tels que les cellulaires. Les normes 2.0 des WCAG ont été publiées en décembre 2008 et sont devenues une norme ISO (ISO/IEC 40500:2012) en octobre 2012. Les normes 2.1 des WCAG sont devenues une recommandation W3C en juin 2018.

