

**Progrès en  
matière  
d'accessibilité  
de la TD  
2024**





# Table des matières

## Renseignements généraux

Nous joindre .....	3
À propos de la TD .....	3
Engagement en matière d'accessibilité.....	4
La promesse TD Prêts à agir .....	5
Progrès réalisés à ce jour.....	7

## Domaines d'action

Emploi .....	10
Environnement bâti et acquisition d'installations .....	14
Technologies de l'information et des communications (TIC) .....	16

Communications.....	17
Acquisition de biens et de services .....	19
Conception et prestation de programmes et de services .....	20
<b>Consultations</b> .....	21
<b>Rétroaction sur l'accessibilité</b> .....	22
<b>Récapitulatif des progrès et conclusion</b> .....	24
<b>Glossaire</b> .....	25



# Renseignements généraux

# Nous joindre

Pour demander une copie du plan d'accessibilité, du rapport des progrès 2024 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 à la TD :

**Adresse postale :**

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

**Sans frais :**

1-833-316-3554

**Téléscripteur (ATS) :**

1-800-361-1180

**Service de relais vidéo :**

1-844-229-0789 (LSQ/français)

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

**Courriel :**

[accessibilite@td.com](mailto:accessibilite@td.com) (français)

[accessibility@td.com](mailto:accessibility@td.com) (anglais)

## À propos de la TD

La Banque Toronto-Dominion, dont le siège social est situé à Toronto, emploie environ 95 000 collègues dans ses bureaux partout dans le monde. La Banque Toronto-Dominion et ses filiales sont désignées collectivement par l'appellation Groupe Banque TD (la « TD » ou la « Banque »). La TD est la sixième banque en importance en Amérique du Nord en fonction de son actif et elle offre ses services à plus de 27,5 millions de clients. Ces services sont regroupés dans quatre principaux secteurs qui exercent leurs activités dans plusieurs centres financiers dans le monde :

- **Services bancaires personnels et commerciaux au Canada**, y compris TD Canada Trust et Financement auto TD au Canada
- **Services de détail aux États-Unis**, y compris TD Bank<sup>MD</sup>, America's Most Convenient Bank<sup>MD</sup>, Financement auto TD aux États-Unis, Gestion de patrimoine TD aux États-Unis et une participation dans The Charles Schwab Corporation
- **Gestion de patrimoine et Assurance**, y compris Gestion de patrimoine TD au Canada, Placements directs TD et TD Assurance
- **Services bancaires de gros**, y compris Valeurs Mobilières TD et TD Cowen

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. Au 31 janvier 2024, les actifs de la TD totalisaient 1,91 billion de dollars. La Banque Toronto-Dominion est inscrite à la Bourse de Toronto et à la Bourse de New York sous le symbole « TD ».



## Engagement en matière d'accessibilité

À la TD, la diversité, l'équité, et l'inclusion font partie intégrante de nos valeurs fondamentales. Nous nous engageons à proposer des expériences sans obstacle, notamment en reconnaissant et en éliminant les obstacles tout en prenant des mesures pour ne pas en créer ni en introduire de nouveaux pour nos clients, nos collègues et les collectivités dans lesquelles nous vivons et exerçons nos activités. Au fil des progrès réalisés dans le cadre de cet engagement, nous continuerons à consulter les personnes ayant une incapacité, à recueillir leurs commentaires et à y donner suite afin d'offrir des expériences accessibles et inclusives.

La TD est résolue à respecter les principes et les exigences exposés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA) ainsi que dans les règlements connexes. Alors que le *Règlement canadien sur l'accessibilité* (RCA) est en cours d'élaboration, la TD reste axée sur l'amélioration de ses politiques, procédures et processus internes afin de se conformer à la LCA. Nous continuons à communiquer les améliorations apportées à nos processus en matière d'accessibilité avec nos collègues et le public sur nos sites Web internes et externes, selon le cas.

De plus, la TD est fière d'être membre de Valuable 500, un collectif mondial regroupant 500 chefs de la direction et leurs entreprises dans le but de favoriser l'inclusion des personnes ayant une incapacité en transformant les systèmes opérationnels. Dans le cadre de cette participation, notre chef de la direction et son équipe réaffirment leur engagement à s'assurer que l'accessibilité est prise en compte dans l'ensemble de la Banque, reconnaissant les avantages qu'apportent des processus et pratiques solides ainsi qu'une culture de l'inclusion.

# La promesse TD Prêts à agir

Par l'entremise de **La promesse TD Prêts à agir**, nous cherchons à enrichir la vie de nos clients, de nos collectivités et de nos collègues. La TD s'est fixé une cible **d'un milliard de dollars canadiens en dons aux collectivités d'ici 2030**.



Afin d'aider à créer les conditions nécessaires, selon nous, pour que chacun ait la chance de réussir dans un monde en évolution, **La promesse TD Prêts à agir** est axée sur quatre domaines d'action, que nous appelons les quatre vecteurs de changement interreliés : **Sécurité financière, Planète dynamique, Collectivités inclusives et Meilleure santé**. Lorsque ces vecteurs sont abordés en même temps, nous croyons qu'ils peuvent aider les gens à se sentir inclus et à atteindre leurs objectifs.

## **Voici quelques exemples d'initiatives à l'intention des personnes ayant une incapacité que La promesse TD Prêts à agir a soutenues au Canada en 2023 et 2024.**

- La TD a accordé une subvention au Geneva Centre for Autism de Toronto pour l'aider à élargir l'accès à des programmes essentiels de développement des compétences sociales et de communication pour les enfants et les jeunes ayant reçu un diagnostic d'autisme. Les fonds financeront la mise en place d'un nouveau modèle hybride afin d'offrir des services en personne et virtuels qui créent des espaces inclusifs pour répondre aux besoins uniques et diversifiés des enfants autistes de la collectivité.
- En 2023, la subvention de 500 000 \$ issue de la collaboration entre le Groupe Banque TD et les Fondations des hôpitaux pour enfants du Canada a été accordée à la Children's Hospital Foundation of Manitoba (CHFM). Grâce à l'équipe de recherche Diabetes Research Envisioned and Accomplished in Manitoba (DREAM) de la CHFM, la CHFM souhaite améliorer les soins offerts aux enfants et aux adolescents des communautés autochtones atteints de diabète de type 2. Le financement servira à établir des relations constructives avec les patients partenaires, les Gardiens du savoir et la collectivité dans le but de concevoir des interventions qui amélioreront l'état de santé des patients.

- Le Plan Institute est une entreprise à vocation sociale et à but non lucratif nationale basée à Burnaby, en Colombie-Britannique, qui vient en aide aux personnes ayant une incapacité ainsi qu'à leur famille. Elle propose des ressources éducatives, collabore sur des projets communautaires et intervient auprès de divers partenaires pour mettre en œuvre des initiatives novatrices en faveur du changement et d'une réforme des politiques. Le financement de la TD, s'élevant à 140 000 \$ au total, appuiera plusieurs programmes que le Plan Institute offre actuellement, dont les suivants :
  - La ligne d'assistance Disability Planning Helpline, qui fournit un soutien individuel sur un éventail de sujets de planification financière à l'intention des personnes ayant une incapacité, y compris le régime enregistré d'épargne-invalidité (REEI)
  - Des ateliers mensuels sur le REEI, qui donnent des renseignements de base ou plus avancés sur le REEI et sur les ressources à disposition en la matière
  - [RDSP.com](https://www.rdsp.com), un site Web regroupant des renseignements et des ressources sur le REEI, dont un calculateur REEI permettant aux utilisateurs d'avoir une idée des possibilités offertes par l'ouverture d'un REEI et les cotisations qui y sont effectuées
  - Des projets de sensibilisation qui font la promotion de pratiques plus inclusives et de l'évolution des politiques

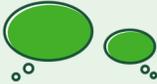
A stylized illustration of a city skyline with various buildings and trees, set against a light green background with scattered clouds. The buildings and trees are represented by simple, dark green outlines. The clouds are also simple outlines with a white fill. The overall style is clean and modern.

**La promesse TD Prêts à agir incarne  
parfaitement le but de la TD.**



# Progrès réalisés à ce jour

En juin 2023, la TD a relevé et documenté les obstacles à l'accessibilité dans son plan d'accessibilité sur trois ans, et a pris 46 engagements pour améliorer l'accessibilité à l'échelle de la TD. Le présent rapport des progrès donne un aperçu des avancées réalisées dans six domaines d'action depuis la publication du plan d'accessibilité :

	Emploi
	Environnement bâti et acquisition d'installations
	Technologies de l'information et des communications (TIC)
	Communications (autres que les TIC)
	Acquisition de biens et de services
	Conception et prestation de programmes et de services

Au cours de l'année écoulée, la TD a réalisé des progrès significatifs quant aux engagements présentés dans son plan d'accessibilité, jetant les bases nécessaires pour continuer à avancer dans la reconnaissance des obstacles, leur élimination et la prise de mesures visant à éviter d'en créer de nouveaux.



Au fil des activités menées pour respecter nos engagements depuis la publication du plan d'accessibilité en 2023, nous avons pris conscience de plusieurs choses. Nous nous sommes appuyés sur ces leçons tirées (exposées ci-dessous) pour éclairer l'élaboration du présent rapport des progrès et pour orienter notre future feuille de route en vue d'améliorer continuellement l'accessibilité pour nos clients et collègues.

- Nous avons découvert des engagements en doublon dans les domaines d'action du plan initial et déterminé qu'il était possible d'organiser les principaux partenaires internes différemment afin de mettre en œuvre nos engagements plus efficacement en adoptant une démarche collective au nom de l'entreprise.
- Le plan et le rapport des progrès seront mis à disposition sur notre site Web en tant que fichier PDF accessible, fichier à gros caractères et fichier audio, ainsi qu'en American Sign Language (ASL) et en langue des signes québécoise (LSQ).
- Les progrès concernant certains des engagements pris dans le plan initial pourraient ne pas être aussi rapides que prévu, car ils exigeront de travailler en partenariat avec des tiers et d'autres partenaires clés.
- Renforcer l'accessibilité dans notre entreprise nécessite une attention particulière afin d'appuyer la reconnaissance et l'élimination des obstacles actuels ainsi que la prévention des nouveaux obstacles. Pour assurer une réussite à long terme, nous devons donc enchâsser l'accessibilité dans les pratiques de planification des affaires.
- De nouveaux obstacles ont été découverts et devront faire l'objet de mesures, notamment :
  - Les pratiques gagnantes en matière d'inclusion des personnes ayant une incapacité ne sont pas toujours appliquées de manière cohérente lors du recrutement.
  - Les gestionnaires de personnel doivent recevoir plus de formation pour soutenir les collègues qui ont révélé une incapacité et pour créer un espace sûr afin que les collègues se sentent à l'aise de le faire.
  - Même si de nombreuses ressources liées à l'accessibilité et à l'inclusion sont proposées, les collègues ne savent pas toujours où trouver ces outils ou comment y accéder et n'appliquent pas systématiquement les pratiques gagnantes en matière d'accessibilité.
  - Des procédures sont en place pour garantir que les formations officielles offertes dans notre système de gestion de la formation respectent les normes d'accessibilité, mais les formations informelles ne respectent pas toujours ces normes.
  - En raison de modifications apportées à BanqueNet, notre site Web de services bancaires en ligne, la taille du texte à l'écran Compte a été réduite, ce qui le rendait difficile à lire.
  - La politique relative au langage simple actuelle de la TD doit être améliorée pour mieux tenir compte de l'accessibilité.



**Bien qu'elles ne s'inscrivent dans aucun des domaines d'action de la LCA, les activités suivantes, qui soutiennent l'accessibilité et l'inclusion à la TD, ont été menées depuis la publication du plan d'accessibilité en 2023 :**

- Mise en place de délégués à l'accessibilité pour les secteurs d'activité (août 2023)
- Création du Bureau de l'accessibilité (novembre 2023)
- Nouvelle gouvernance en matière d'accessibilité (janvier 2024)
- Révision annuelle de la *Politique en matière d'accessibilité de la TD (Canada)* (mars 2024)

### **Délégués à l'accessibilité**

Des délégués à l'accessibilité ont été désignés dans chaque secteur d'activité. Ce sont les personnes-ressources prioritaires pour les questions liées à l'accessibilité. Les délégués jouent un rôle d'intermédiaire avec le Bureau de l'accessibilité, s'assurent que la rétroaction concernant leur secteur d'activité est prise en compte et que des mesures sont appliquées (au besoin) et veillent à ce que les engagements du plan d'accessibilité liés à leur secteur soient planifiés et mis en œuvre.

### **Bureau de l'accessibilité de l'entreprise**

Créé en 2023, le Bureau de l'accessibilité de l'entreprise de la TD a pour but de promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans l'ensemble de l'entreprise. Il est responsable de la *Politique en matière d'accessibilité de la TD (Canada)*, du plan d'accessibilité ainsi que des rapports des progrès annuels. Le Bureau de l'accessibilité de l'entreprise s'efforce d'encourager l'adoption de normes, d'outils et de pratiques gagnantes évolutives et durables en matière d'accessibilité. Il supervise et soutient également les leaders membres du comité consultatif de la direction en matière d'accessibilité ainsi que les comités de travail sur l'accessibilité, qui collaborent pour cerner les obstacles à l'accessibilité et à l'inclusion à la TD, les éliminer et trouver des façons de les éviter.

### **Nouvelle gouvernance en matière d'accessibilité**

Depuis juin 2023, la TD a modifié sa structure de gouvernance en matière d'accessibilité afin de mieux soutenir les secteurs d'exploitation dans leurs efforts pour honorer les engagements du plan d'accessibilité. La nouvelle structure est pensée pour favoriser les discussions collaboratives et le partage d'idées, ainsi que pour éviter le travail en doublon dans l'ensemble des modèles d'affaires très différents de notre entreprise.



# Domaines d'action

## Emploi

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 efficaces.

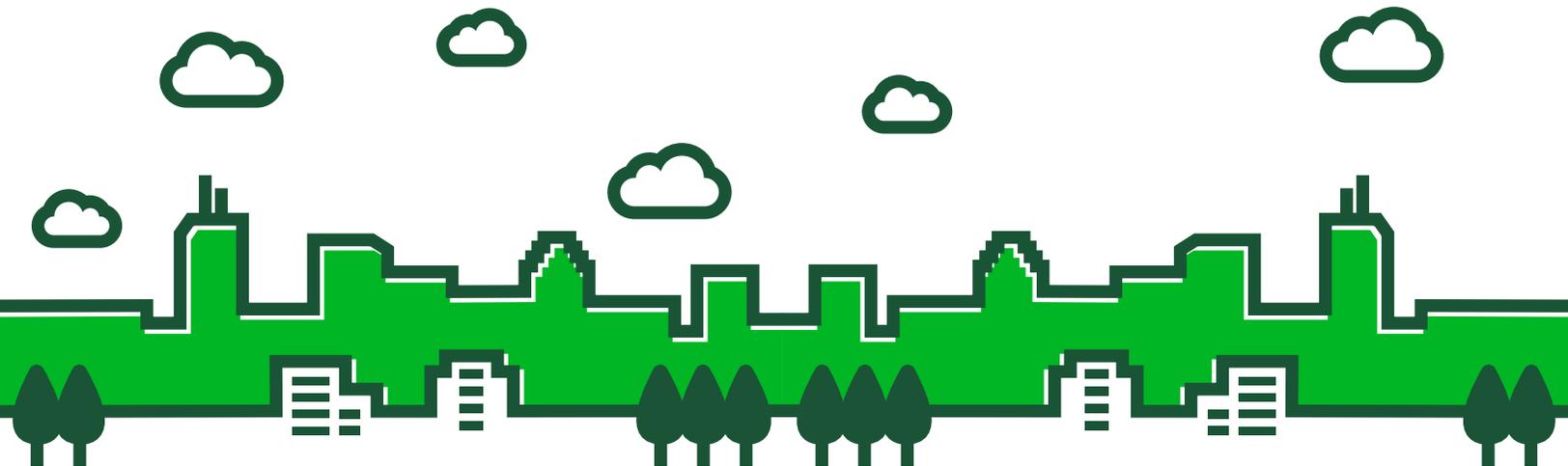
### **Embauche et fidélisation des talents**

Cette partie reprend des renseignements sur le recrutement et l'intégration des collègues de la TD ainsi que sur leur expérience du milieu de travail de la TD en lien avec les programmes, les avantages sociaux et les mesures d'adaptation.

### **Progrès :**

Nous sommes résolus à adopter des pratiques d'embauche inclusives afin d'attirer des talents diversifiés représentatifs de la main-d'œuvre disponible au Canada, de leur permettre de se perfectionner et de les fidéliser. Voici les progrès que nous avons réalisés depuis juin 2023 :

- Nous avons mis à jour l'information à l'intention des candidats sur le recrutement inclusif des personnes ayant une incapacité dans nos offres d'emploi, nos invitations à une entrevue et le soutien proposé en cas d'acceptation d'une offre d'emploi. Nous avons également créé un guide d'entrevue à l'intention de nos partenaires d'acquisition de talents réaffirmant notre engagement à nous adapter aux besoins des candidats pendant le processus d'entrevue. En outre, nous avons amélioré le soutien offert aux gestionnaires de personnel en mettant à jour les ressources sur les mesures d'adaptation dans le processus de recrutement et en lançant une trousse d'intégration qui favorise l'accessibilité et les mesures d'adaptation lors de l'intégration des nouveaux collègues de la TD.



- Nous avons mis à l'essai une formation en direct et interactive sur le recrutement inclusif des personnes ayant une incapacité auprès de plusieurs équipes d'acquisition de talents et responsables du recrutement. Des plans ont été mis en place pour poursuivre le déploiement de cette formation et trouver une approche durable.
- Nous avons établi un plan visant à embaucher vingt nouveaux collègues ayant une incapacité en 2024 avec le soutien d'un organisme à but non lucratif œuvrant pour les personnes ayant une incapacité, en particulier les personnes neuroatypiques, y compris les personnes autistes. Dans le cadre de ce plan, le processus d'embauche classique est remplacé par une évaluation inclusive faite sur mesure pour les candidats. À ce jour, nous avons embauché 12 collègues par l'entremise de ce programme, ce qui représente 60% du plan de cette année.
- À l'automne 2023, nous avons embauché trois étudiants à Gestion de patrimoine TD dans le cadre d'un programme de stage Talents en herbe. Les offres de ce programme ont été publiées dans certaines universités à l'intention de candidats ayant une incapacité.
- Nous avons mené une analyse comparative annuelle des avantages sociaux en matière de santé et de bien-être de la TD avec l'aide d'un consultant externe. Un examen des domaines d'action en matière de diversité, d'équité et d'inclusion de la TD, y compris en ce qui a trait aux personnes ayant une incapacité, a été inclus dans l'exercice annuel de juillet 2023. À la suite de cet exercice comparatif, la TD a amélioré la couverture des soins hospitaliers et d'autres prestations médicales (par exemple la prise en charge des perruques médicalement nécessaires), ajouté des dépenses admissibles à un remboursement au titre du compte de mieux-être (p. ex. les services de conseillers financiers) et allongé la liste des praticiens admissibles pour le soutien en santé mentale.

## Formation et perfectionnement

À la TD, la formation et le perfectionnement ne se limitent pas aux seules formations officielles. Cette partie s'intéresse à nos offres de formation, aux ressources qui favorisent un apprentissage inclusif ainsi qu'à nos efforts pour informer les collègues sur l'accessibilité et les milieux de travail inclusifs des personnes ayant une incapacité.

## Progrès :

Depuis juin 2023, nous nous sommes attachés à informer les collègues sur un éventail de sujets en matière d'accessibilité en ayant recours à diverses techniques pour susciter leur engagement. Voici quelques exemples :

- Dans le cadre de notre programme de formation obligatoire visant à renforcer la compréhension de la diversité et de l'inclusion ainsi que les connaissances en la matière, tous les collègues au Canada ont suivi deux cours sur l'accessibilité au début de l'année 2024. L'un se concentre sur les besoins d'accessibilité de nos clients tandis que l'autre est axé sur nos collègues. Les cours mettent également en avant le centre de ressources Accessibilité à la TD, un site Web destiné aux collègues qui regroupe du soutien et des ressources supplémentaires. La formation sur l'accessibilité devrait encore être améliorée en 2024 et 2025, avec notamment l'élaboration d'une formation destinée aux gestionnaires de personnel.
- Nous avons organisé une série d'événements dans l'ensemble de nos secteurs d'activité dans le but d'informer les collègues sur l'accessibilité et de favoriser la discussion, notamment :
  - En septembre 2023, la TD a accueilli Jenny Lay-Flurrie, chef de l'accessibilité à Microsoft pour la conférence « Sans détour... L'inclusion dans la conception et l'innovation », un échange sur les défis, les stratégies et les avancées technologiques en lien avec l'évolution de l'inclusion dans le domaine de l'accessibilité à l'ère du numérique.
  - En octobre 2023, en l'honneur du Mois national de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées (MNSEPH), qui fait la promotion de l'inclusion des personnes ayant une incapacité dans nos milieux de travail et nos collectivités, la TD a organisé un événement de lancement avec Jeff Adams, conférencier, champion du monde paralympique et avocat spécialisé en droits de la personne.
  - En décembre 2023, la TD a organisé une semaine d'événements pour célébrer la Journée internationale des personnes handicapées, profitant de cette occasion pour encourager l'apprentissage des collègues concernant un éventail de sujets :
    - Une conversation informelle entre notre président et chef de la direction et le président du pilier Personnes ayant une incapacité du Conseil de la diversité et de l'inclusion de la direction afin de célébrer l'inclusion des personnes ayant une incapacité, les avancées sur le plan de l'accessibilité (dont l'outil Accessibilité adaptée) et les retombées positives de la divulgation volontaire d'une incapacité.
    - Une conversation ciblée entre notre VP, Bureau de l'accessibilité de la TD et Stephanie Cadieux, la dirigeante principale de l'accessibilité au Canada sur l'importance de la LCA et les mesures que la TD prend pour être plus accessible.
    - Une discussion sur le TDAH menée par la fondatrice de la Springboard Clinic, Laura MacNiven.

- Nous avons lancé le Réseau d'inclusion des personnes ayant une incapacité de la TD, une communauté interne ouverte à tous les collègues où sont publiés des billets de blogue, des témoignages de collègues, des articles et des événements liés à l'incapacité, à l'accessibilité, à la réussite professionnelle et aux milieux de travail adaptés aux besoins des personnes ayant une incapacité. En février 2024, ce réseau a lancé la première campagne de cartes postales stimulantes de la TD pour inviter les collègues à faire part de leur témoignage en lien avec une incapacité particulière (qu'ils soient concernés personnellement ou qu'il s'agisse d'un membre de leur famille ou d'un collègue au travail) et à expliquer comment la TD les a soutenus et ce que l'incapacité signifie pour eux.
- Nous avons mis à jour de nombreux sites internes pour permettre aux collègues, y compris aux gestionnaires de personnel, d'accéder facilement à des ressources d'aide. Voici quelques exemples des améliorations apportées :
  - Nous avons centralisé les ressources d'accessibilité sur une nouvelle plateforme intranet, le centre de ressources Accessibilité à la TD, pour permettre un accès plus simple et plus direct (pratiques gagnantes pour les réunions, les documents et les courriels, programme d'adaptation de la TD, etc.).
  - Nous avons amélioré le Centre de ressources en matière d'accessibilité de Gestion de patrimoine TD sur l'intranet de Gestion de patrimoine TD afin d'y inclure les processus, procédures et ressources liées à l'accessibilité qui viennent appuyer les interactions de nos collègues avec les clients, y compris les procédures pour obtenir les documents dans d'autres formats.
  - Nous avons mis au point une trousse de planification d'événements sur la diversité, l'équité et l'inclusion pour planifier et mener à bien des événements accessibles et inclusifs.
  - Nous avons créé une boîte de courriel générique pour le Bureau de l'accessibilité de l'entreprise de la TD où envoyer la rétroaction, les demandes d'aide et les questions.
  - Nous avons ajouté un lien rapide intitulé « Quelle est la stratégie d'adaptation du lieu de travail de la TD? » sur la page intranet TD Campus de Gestion des immeubles de l'entreprise afin de faciliter l'accès à l'information sur les normes, les stratégies et les solutions d'adaptation du milieu de travail.
- Nous avons mené un programme de mentorat inversé encadré par trois collègues mentors de Gestion de patrimoine TD qui s'identifient comme ayant une incapacité. Les mentors ont fait part de leur vécu et expliqué leurs réussites et leurs échecs lors de séances de groupe avec 20 leaders (les personnes mentorées). Au vu des commentaires positifs reçus, nous étudions la possibilité d'étendre le programme.



## Environnement bâti et acquisition d'installations

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 satisferont aux besoins de nos collègues et clients, en plus de respecter, voire surpasser, les exigences de la réglementation en vigueur.

### **Progrès :**

À la TD, nous nous efforçons d'offrir des locaux accessibles et inclusifs pour que nos collègues et nos clients se sentent bien accueillis, en sécurité et soutenus. Voici ce que nous avons fait depuis juin 2023 :

- Dans le cadre des processus habituels de Gestion des immeubles de l'entreprise, la TD a renforcé ses normes de conception en ajoutant des caractéristiques d'accessibilité qui surpassent les exigences du code du bâtiment pour les nouveaux lieux de travail et les lieux de travail rénovés de l'entreprise, dont les aménagements et outils suivants :
  - Salles de bien-être, salles d'allaitement et salles de prière avec des points d'ablutions entièrement accessibles
  - Toilettes universelles accessibles
  - Zones de silence délimitées
  - Salles téléphoniques sans obstacle
  - Comptoirs et ouvrages de menuiserie accessibles dans les espaces de café ou de cuisine du personnel, y compris l'aménagement d'un espace pour les genoux d'une personne en fauteuil sous tous les équipements permettant de préparer une boisson et les fours à micro-ondes
  - Machines à café dotées d'une fonction de contrôle à distance par application mobile sur demande du secteur d'activité occupant les locaux

- Un outil d'accompagnement numérique mobile et de bureau pour l'expérience sur site qui inclut des modèles accessibles sur lesquels les collègues peuvent basculer, avec des couleurs et un contraste conformes aux lignes directrices en matière d'accessibilité, ainsi qu'une fonction d'orientation dotée d'une option d'itinéraire accessible qui ne propose jamais de prendre les escaliers et un moyen de transmettre de la rétroaction, y compris de signaler des problèmes d'accessibilité sur le site
- De mai à novembre 2024, environ 15 000 collègues de la TD déménageront à TD Terrace, notre nouvelle tour de bureaux de 895 500 pieds carrés située au 160 Front Street à Toronto. L'aménagement de TD Terrace dépasse les exigences minimales établies par la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et repose sur une stratégie globale axée sur une conception inclusive et universelle. Des 33 étages d'espaces de travail flambant neufs à la pointe de la technologie, 100 % des postes de travail seront totalement accessibles. La tour comptera 3 752 postes de travail à hauteur réglable dotés de chaises de bureaux ergonomiques (auparavant seulement fournies en tant que mesure d'adaptation), 32 toilettes universelles accessibles, 4 salles d'allaitement accessibles, 2 salles de prière de groupe accessibles, 30 salles de bien-être accessibles, 30 zones de silence (8 à 12 postes de travail par zone) et un Sky Garden extérieur. Les couloirs principaux des étages de travail offriront une aire de manœuvre de 1 700 mm de rayon, soit une aire supérieure aux exigences du code du bâtiment. Les normes appliquées à TD Terrace deviendront les nouvelles normes pour tous les espaces de bureau conçus et construits par la TD dans l'avenir.
- De nombreux collègues d'Architecture et Conception ainsi que de nombreux architectes et consultants externes sont membres de l'Association des designers d'intérieur enregistrés de l'Ontario (ARIDO) et de Designers d'intérieur du Canada (DIC). Certains disposent également de l'accréditation WELL, un engagement à faire avancer la santé et le bien-être des personnes dans les bâtiments. Ces organismes exigent des crédits de formation continue, qui incluent des formations en accessibilité.
- Pour orienter le processus de conception ou de construction des nouveaux lieux de travail et des lieux de travail rénovés, nous organisons des séances sur le parcours Expérience au travail. Il s'agit de collaborations en personne regroupant les équipes de conception de Gestion des immeubles de l'entreprise TD (y compris les directeurs, Architecture et Conception de la TD), des architectes tiers et des utilisateurs finaux, dont des personnes qui s'identifient comme ayant une incapacité. En 2023, l'équipe Gestion des immeubles de l'entreprise a mené une séance sur le parcours qui a donné lieu à des améliorations d'accessibilité dans les espaces de café et cuisinettes du personnel. Il a également été prévu de continuer à inclure des séances sur le parcours Expérience au travail dans notre processus de conception dans l'avenir.
- Nous comptons sur les précieux commentaires de nos collègues, de nos clients et du public, recueillis par l'entremise du processus de rétroaction sur l'accessibilité à la TD ainsi que par les équipes de conception de Gestion des immeubles de l'entreprise, qui continuent d'organiser régulièrement des visites de succursales dans le cadre de nos processus de conception habituels.



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

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.

## Accessibilité numérique

### Progrès :

Notre objectif est de fournir une technologie de premier ordre pour aider nos collègues et offrir une expérience légendaire à nos clients. L'accessibilité est un élément clé de ce parcours technologique. Depuis juin 2023, nous avons réalisé les progrès suivants :

- Nous avons déployé Accessibilité adaptée TD, un nouvel outil d'accessibilité innovant mis gratuitement à la disposition des clients et des collègues pour créer des expériences utilisateur plus inclusives et accessibles. Lancé en 2023, cet outil a été testé à grande échelle par des collègues et par le public avec l'aide de Disability:IN, un organisme à but non lucratif de premier plan qui milite en faveur de l'inclusion en entreprise des personnes ayant une incapacité dans le monde entier.
- Nous avons fait l'acquisition d'une nouvelle gamme d'outils qui permettra d'évaluer l'accessibilité de nos sites Web internes et externes de manière fiable et uniforme. Ces outils nous aideront à déceler les lacunes ainsi qu'à améliorer l'expérience collègue et l'expérience client.
- Nous avons augmenté la taille du texte et procédé à d'autres modifications de la mise en forme sur BanqueNet, notre site Web de services bancaires en ligne, en réponse aux commentaires des clients concernant les changements apportés à l'interface.
- En 2023, nous avons modifié notre processus sur le cycle de développement des systèmes afin de renforcer notre capacité à surveiller les fonctions d'accessibilité sur l'ensemble de nos actifs numériques. L'équipe de consultation interne a mené à bien plus de 900 mandats de consultation en 2023 et 350 depuis le début de l'année 2024.
- Nous avons amélioré le processus de suivi des plateformes destinées aux collègues qui ne répondent pas aux besoins en matière d'accessibilité pour permettre au secteur d'activité de remonter jusqu'au responsable de la plateforme et de définir des plans d'atténuation et de correction.
- Nous avons modifié les méthodologies de projet de la TD afin d'y intégrer des considérations en matière d'accessibilité comme l'inclusion de l'accessibilité dans les exigences, les tests et l'examen de toute lacune grave en matière d'accessibilité avant la phase de production.
- Nous avons organisé des formations sur l'accessibilité numérique sous forme de dîners-causeries dans plusieurs secteurs d'activité en 2023 et 2024. En 2024, nous continuons de chercher des occasions de formaliser les présentations et d'apporter une certaine durabilité.

## Outils et ressources

### Progrès :

Nous disposons de nombreuses ressources pour soutenir à la fois les collègues ayant une incapacité et ceux qui font en sorte que les actifs et les communications soient accessibles. Voici les nouveautés de cette année :

- Les ressources sur l'accessibilité liées aux TIC ont été regroupées dans le centre de ressources Accessibilité à la TD pour permettre un accès plus simple et plus direct (renseignements sur les technologies d'assistance, normes d'accessibilité de la TD, boîte à outils pour un code de l'accessibilité, etc.).
- Les équipes Technologies d'assistance et Accessibilité aux services numériques de la TD sont membres de l'International Association of Accessibility Professionals (IAAP). Cette participation nous donne accès aux communautés du réseau de l'IAAP ainsi qu'à des formations en ligne et en personne pour approfondir les connaissances sur l'accessibilité de ces équipes.
- Nous avons mis en place le Service de soutien aux personnes ayant une incapacité afin de répondre à toutes les questions liées à l'accessibilité des collègues. Le site du service inclut également une fonction de rétroaction permettant aux collègues de transmettre leurs commentaires en matière d'accessibilité. Depuis son lancement en octobre 2023, nous avons reçu 82 questions en lien avec l'accessibilité.

## Communications

La TD interagit avec les clients, les collègues et les collectivités où elle mène ses activités de nombreuses façons (en personne, par documents imprimés, en ligne et au téléphone). Compte tenu de notre objectif de communication continue, nous restons déterminés à fournir des communications à la fois accessibles et inclusives pour tous.

En 2023, nous avons pris plusieurs engagements afin de lever les obstacles à une communication accessible et inclusive. Ces engagements concernaient plus particulièrement les lignes directrices en matière d'accessibilité, l'utilisation d'un langage simple ainsi que notre approche de la rétroaction, qui consiste à demander leur avis aux collègues et à se servir de ces commentaires pour améliorer encore l'accessibilité à la TD.

Le présent rapport des progrès a été rédigé et conçu de manière à refléter notre engagement à l'égard d'un langage simple, en mettant l'accent sur la réduction de la longueur et de la complexité du texte.

### Lignes directrices en matière d'accessibilité et de langage simple

#### Progrès :

- À l'interne, les lignes directrices sur les communications accessibles sont consultables dans le centre de ressources Accessibilité à la TD. Ces ressources comprennent des pratiques gagnantes sur la suite Microsoft Office, dont des consignes pour les documents, les présentations et les feuilles de calcul.
- Des lignes directrices détaillées pour les courriels, les documents Word, les présentations PowerPoint et les feuilles de calcul Excel sont également mises à disposition.
- Plusieurs secteurs d'activité ont passé en revue leur site interne pour trouver les contenus au format PDF déjà publiés et les rendre accessibles. Ils ont également mis en place un processus proactif généralisé pour garantir que tous les nouveaux contenus publiés sont

accessibles, évitant ainsi de créer de nouveaux obstacles. Cette approche sera adoptée à plus grande échelle et appliquée aux sites d'autres secteurs d'activité.

- Pour les secteurs d'activité sous réglementation provinciale, nous avons mis au point des plans et des politiques en matière d'accessibilité afin de satisfaire aux exigences des lois provinciales. Ces secteurs d'activité continuent à s'efforcer de répondre aux besoins en matière d'accessibilité partout où nous exerçons nos activités au Canada.
  - TD Assurance (TDA) a mis à jour sa *Politique en matière d'accessibilité* en 2023. Cette politique couvre l'accessibilité des documents et des communications internes et externes. TDA a également inclus une procédure de rétroaction pour recueillir des commentaires et prendre rapidement des mesures en conséquence. Par ailleurs, une communication propre au secteur présentant les technologies d'assistance et les ressources a été envoyée à tous les collègues. Cette stratégie de communication sera appliquée à plus grande échelle et reprise par d'autres secteurs d'activité de la TD à l'avenir.
  - Les groupes Gestion de patrimoine TD et Gestion de Placements TD ont chacun élaboré une politique en matière d'accessibilité et un plan pluriannuel.
- Pour poursuivre nos progrès et approfondir notre compréhension des pratiques gagnantes en matière de langage simple dans une optique d'accessibilité, nous travaillons actuellement avec des tiers et des spécialistes communautaires afin de cerner les occasions d'apprentissage et d'offrir des formations. Une fois que des normes auront été établies, un plan d'action sera élaboré pour mettre à jour nos documents et pages Web en conséquence.

## **Disponibilité de l'information**

### **Progrès :**

- Profitant de la tribune qu'offre la Semaine nationale de l'accessibilité (du 26 mai au 1<sup>er</sup> juin 2024), une stratégie de communication à l'échelle de l'entreprise est prévue pour sensibiliser les collègues à l'importance de l'accessibilité et de l'inclusion et faire connaître les ressources à soutenir.
- Nous avons introduit un modèle d'interaction avec les Conseils de la diversité et de l'inclusion de la direction dans l'ensemble de l'entreprise pour faire connaître les ressources d'accessibilité et le Bureau de l'accessibilité de la TD, créant ainsi un lien entre deux parties prenantes majeures axées sur l'accessibilité et permettant une exposition à un plus grand nombre de collègues.
- En s'appuyant sur la nouvelle structure de gouvernance en matière d'accessibilité, des parties prenantes clés issues de secteurs d'activité de l'ensemble de l'entreprise travaillent ensemble pour reconnaître les obstacles, les éliminer et éviter d'en créer de nouveaux. Cette approche collaborative du progrès continu permet d'agir rapidement, de trouver des solutions durables et d'innover grâce à la richesse, à la diversité de pensée et aux expériences des personnes qui y prennent part.

## **Consultation et rétroaction des collègues**

### **Progrès :**

Outre le Service de soutien aux personnes ayant une incapacité (voir la section 17, Technologies de l'information et des communications), les collègues disposent de plusieurs options pour faire part de leurs commentaires :

- Le processus de rétroaction sur l'accessibilité de la TD, qui donne aux collègues (et aux clients) la possibilité de transmettre des commentaires anonymes par courrier ou par téléphone

- Aide-conseil en RH, où les commentaires sont recueillis de façon anonyme et transmis aux principaux partenaires, qui les traiteront et apporteront les changements nécessaires
- G1iD, abréviation de « j'ai une idée », un outil de rétroaction participatif destiné aux collègues
- Les sites communautaires liés à l'inclusion et à l'incapacité mis à disposition (p. ex. le Réseau d'inclusion des personnes ayant une incapacité de la TD)
- Des réunions mensuelles et une liste de diffusion dédiées aux utilisateurs de JAWS (Job Access With Speech, un lecteur d'écran offrant une sortie vocale) pour échanger des expériences, faire part de problèmes et collaborer
- Le groupe de consultation des employés, dans lequel les collègues ayant une incapacité, leurs aidants et les alliés sont invités à prendre part, sur une base volontaire, à des activités de recherche venant appuyer le lancement, l'élaboration et la conception de nouveaux produits et services.



## Acquisition de biens et de services

La TD est résolue à offrir des produits et services accessibles aux personnes ayant une incapacité. En tenant compte des besoins en matière d'accessibilité dans nos pratiques gagnantes, nous pouvons éviter de créer de nouveaux obstacles. La mise en œuvre des engagements liés à l'acquisition de biens et services repose sur des partenariats avec des tiers et d'autres parties prenantes clés.

### Approvisionnement en biens et services

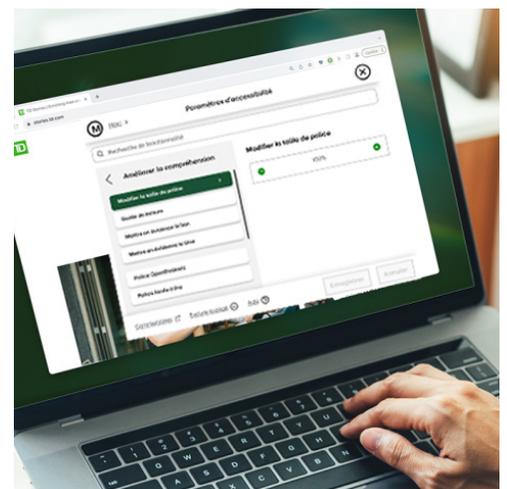
#### Progrès :

- La *Politique d'approvisionnement de la TD* est mise à jour chaque année et reprend les exigences en matière de respect du Code de conduite des fournisseurs auxquelles nos fournisseurs doivent se conformer. Le Code exige notamment que nos fournisseurs s'engagent à fournir des produits et des services accessibles. Le dernier examen annuel de la politique a été mené à bien et la nouvelle version a été publiée le 1<sup>er</sup> novembre 2023.
- L'équipe Approvisionnement responsable et diversité des fournisseurs coopère régulièrement avec l'*Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC)* et *Disability:IN* aux États-Unis, qui remet des certifications aux entreprises détenues et exploitées par des personnes ayant une incapacité. Notre adhésion à ces organismes en tant qu'entreprise nous permet de rencontrer et de mentorer des entreprises détenues et exploitées par des personnes ayant une incapacité, ce qui nous aide à cerner les occasions d'amélioration et à comprendre les obstacles.

### Gestion de l'accessibilité dans nos relations avec les fournisseurs

#### Progrès :

Le Bureau de la gestion des fournisseurs de l'entreprise (BGFE) de la TD élabore actuellement un processus pour dresser une liste des actifs des fournisseurs et de leurs capacités en matière d'accessibilité, en assurer la surveillance et intégrer des évaluations des capacités des fournisseurs en la matière. Le processus d'évaluation des fournisseurs actuel sera également révisé dans le cadre de cette initiative. Ce processus mis à jour devrait entrer en vigueur d'ici le mois d'octobre 2024.



# Conception et prestation de programmes et de services

La TD s'engage à mener ses activités 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 et 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.

## **Progrès :**

Lorsque nous concevons de nouveaux projets ou modifions les produits, services et programmes actuels, nous considérons l'accessibilité comme un principe central pour nous assurer que les programmes et services seront accessibles. Depuis juin 2023, les projets suivants ont été mis au point et améliorés en tenant compte de l'accessibilité :

- Nous mettons en place un programme pour informer les dirigeants, les adjoints spéciaux et les adjoints à la direction des Services bancaires personnels au Canada (SBPC) sur les besoins en matière d'accessibilité et le Service des documents accessibles. L'objectif de ce programme est de garantir que les communications des dirigeants des SBPC ainsi que les événements qu'ils organisent sont inclusifs et accessibles pour tous les collègues. Une fois terminé, le programme sera proposé à d'autres secteurs d'activité de la TD.
- Le programme Ambassadeurs de la succursale continue de mettre à jour ses ressources et proposera à un professionnel désigné dans chaque succursale une formation ciblée sur la façon de servir les clients ayant une incapacité. Le rôle de l'ambassadeur est de transmettre ce qu'il aura appris à tous les collègues de la succursale et de leur faire profiter de son expertise. Les réussites du programme seront communiquées à d'autres secteurs en contact avec la clientèle.
- Nous avons entièrement remanié la page de ressources « Aide aux clients qui ont une incapacité » du Réseau de succursales et ajouté des liens vers les principaux documents de soutien, des renseignements pertinents et le processus de rétroaction. Nous avons mis cette ressource en avant sur la page d'accueil de l'intranet pour attirer l'attention sur les contenus et les processus de soutien. Cette approche sera communiquée à d'autres secteurs d'activité afin d'être envisagée pour d'autres sites intranet.
- Nous avons mis en place un défi d'accessibilité par l'entremise du programme G1iD, un outil interne participatif. Le défi sera lancé dans tous les secteurs d'activité en 2024. Il permettra aux collègues de faire part d'interactions qu'ils ont observées et de proposer des solutions potentielles pour que la TD améliore l'expérience des clients ayant une incapacité en lien avec les aspects physiques, les communications et les technologies.
- Nous avons créé des pochettes de carte spéciales pour les clients ayant une déficience visuelle. Le numéro de carte, la date d'expiration et le code CVV2 peuvent être imprimés en braille ou en gros caractères pour être plus accessibles.
- Nous avons revu toutes les composantes de notre système de conception (qui sert à créer les sites Web de la TD) et y avons apporté des améliorations pour rehausser l'accessibilité. Pour assurer la pleine conformité des composantes futures, elles seront examinées de façon proactive avant d'être ajoutées au système de conception.



## Consultations

À la TD, nous savons qu'il est essentiel d'inclure et d'écouter les personnes ayant une incapacité pour connaître les besoins en accessibilité et contribuer à éliminer les obstacles. Tandis que nous poursuivons notre parcours d'accessibilité, nous collaborons avec des personnes ayant une incapacité pour favoriser un milieu inclusif. Nous comprenons à quel point il est important de recueillir les commentaires de nos clients et collègues et d'agir en conséquence et nous avons conscience que la consultation sera un effort continu.

Pendant que nous mettons en œuvre la rétroaction issue de nos initiatives de consultation actuelles pour bâtir une TD plus accessible, nous continuons à rechercher des occasions de connaître l'avis de nos collègues, de nos clients et du public.

Depuis juin 2023, nous poursuivons nos initiatives de consultation internes et externes tout en faisant le suivi des progrès. Voici les activités menées :

- Nous avons mis sur pied un groupe de consultation des employés, dans lequel les collègues ayant une incapacité, les aidants et les alliés sont invités à prendre part, sur une base volontaire, à des activités de recherche venant appuyer le lancement, l'élaboration et la conception de nouveaux produits et services.
- Par l'entremise de G1iD, notre programme de rétroaction participatif interne, nous avons mis au point un défi axé sur l'accessibilité afin de recueillir des idées d'améliorations potentielles pour éliminer les obstacles. Initialement lancé dans un seul secteur d'activité en décembre 2023, un déploiement échelonné du défi dans l'ensemble des secteurs est prévu en 2024.
- Pendant les phases de conception et de lancement d'Accessibilité adaptée TD, l'outil a été testé à grande échelle à la fois par des collègues et par le public avec l'aide de Disability:IN.
- Nous avons demandé à un spécialiste tiers du domaine de l'accessibilité de mener une étude interne et externe dans le cadre du processus de consultation de la TD en vertu de la LCA. La phase initiale de cette étude s'est déroulée au printemps 2024. En voici les objectifs :
  - Déterminer les irritants et les possibilités de conception dans les interactions en centre d'appel
  - Réaliser un atelier de conception afin d'élaborer un plan pour appliquer les conclusions, les observations et les recommandations issues de l'étude et ainsi améliorer l'expérience collègue et l'expérience client

# Étude de consultation auprès des personnes ayant une incapacité de la TD



- 66 événements de magasinage secret au total et quatre rencontres de groupes de discussion en ligne de 120 minutes chacune



- 22 clients ont participé



## Profil des clients participants :

- Résidents canadiens ayant révélé diverses incapacités, dont des incapacités cognitives, physiques ou sensorielles
- Cinq provinces canadiennes représentées, milieux ruraux et urbains (Alberta, Colombie-Britannique, Ontario, Manitoba et Île-du-Prince-Édouard)



- 20 collègues ont participé



**L'étude a cerné des domaines dans lesquels des modifications de conception pourraient éliminer les obstacles pour les clients et pour les collègues, rendant la TD plus accessible pour tous**

## Rétroaction sur l'accessibilité

À la TD, nous croyons que la rétroaction des clients, des collègues et du public est importante. Ainsi, tous les commentaires reçus qui permettront à l'entreprise d'être plus accessible sont soigneusement pris en compte, examinés et traités de manière appropriée.

En plus des sources déjà en place pour recueillir les commentaires et la rétroaction des clients concernant l'accessibilité et y répondre (sondages sur l'expérience client, opinions exprimées sur les réseaux sociaux, etc.), la TD a mis au point un processus de rétroaction sur l'accessibilité centralisé pour les clients, le public et les collègues. Ce processus permet de rassembler de la rétroaction sur le plan d'accessibilité publié par la TD ainsi que sur toute question liée à l'accessibilité. Les commentaires peuvent être envoyés à l'externe ou à l'interne par téléphone, courriel ou courrier postal (aux coordonnées indiquées dans la partie Nous joindre, à la page 3).

Depuis juin 2023, nous avons reçu 119 soumissions relatives à l'accessibilité par l'entremise du processus de rétroaction sur l'accessibilité centralisé. Voici un récapitulatif des tendances et des thèmes ressortant de la rétroaction reçue :

Domaine d'action	Nombre de soumissions	Résumé de la rétroaction
Environnement bâti	11	<p><b>Aménagements d'accessibilité dans les succursales, dont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guichets avec place assise non disponibles ou à l'autre bout de la succursale</li> <li>• Toilettes non accessibles pour les clients et les collègues</li> <li>• Places de stationnement accessibles mal indiquées</li> </ul>
Technologies de l'information et des communications (TIC)	20	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositif d'authentification avec clavier NIP non accessible</li> <li>• Pas d'iPad à disposition du client pour les services de LanguageLine</li> <li>• e-Signature non accessible aux utilisateurs qui n'utilisent pas de souris</li> <li>• Difficultés à utiliser les applications en ligne de la TD</li> </ul>
Communication	10	<p><b>Diverses demandes de mesures d'adaptation de la part des clients, dont :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Authentification impossible sur les téléphones à cadran, les relais IP ou les ordinateurs</li> <li>• Lumières clignotantes vives, vibrations, publicités télévisées en succursale</li> </ul>
Conception et prestation	70	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mode sombre non proposé sur les applications en ligne de la TD</li> <li>• Commentaires négatifs sur les modifications apportées aux applications en ligne</li> <li>• Nombreux commentaires positifs sur l'option de dépôt de chèques en ligne et les fonctions des applications en ligne</li> </ul>
Autre	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problèmes précis concernant l'expérience client et les comptes des clients</li> </ul>

## Traitement de la rétroaction sur l'accessibilité

Avec la mise en œuvre du processus de rétroaction sur l'accessibilité centralisé, il était important d'établir une méthode simple et claire pour que tous les commentaires soient passés en revue, pris en compte et traités de manière appropriée par le secteur d'activité pertinent de la TD.

- Les commentaires des collègues reçus par le canal des Ressources humaines sont gérés et triés en fonction du secteur d'activité de la TD concerné. Ils sont transmis à ce dernier pour être pris en compte, puis traités et résolus au besoin.
- Les commentaires des clients sont réceptionnés par le Bureau principal d'examen des plaintes de clients (BPEPC), examinés, puis triés et transmis au délégué à l'accessibilité du

secteur d'activité concerné afin que des mesures soient prises et un suivi effectué. Un suivi est réalisé pour chaque point de rétroaction jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée et appliquée, après quoi il sera clos.

Depuis juin 2023, nous surveillons activement le processus de rétroaction sur l'accessibilité, donnons suite aux éléments découverts et produisons des rapports à ce sujet. Nous continuons à nous appuyer sur les tendances et les thèmes dégagés par la rétroaction reçue pour orienter les prochaines étapes et les décisions d'affaires, dans le but de repérer les occasions d'améliorer nos processus et nos services, ainsi que l'expérience client et l'expérience collègue.

## Récapitulatif des progrès et conclusion

À la TD, nous sommes déterminés à concrétiser notre vision d'être une meilleure banque et notre but d'enrichir la vie des clients, des collectivités et des collègues. Nous avons conscience qu'il y a toujours des occasions d'améliorer l'accessibilité dans notre entreprise. Le plan d'accessibilité continuera de nous guider dans nos efforts pour offrir un environnement sans obstacle à nos clients et à nos collègues.

Au cours de l'année écoulée, nous avons fait d'importants progrès dans la communication de notre approche de l'accessibilité en tant qu'entreprise, une approche dans laquelle nous travaillons ensemble, en tirant parti de notre taille et de notre envergure, pour créer des expériences, des produits et des services accessibles et inclusifs. En tant qu'entreprise, nous avons créé des occasions pour que nos collègues puissent faire part de leurs expériences et de leurs commentaires et participer à des activités de recherche et de consultation afin de nous aider à concevoir et à offrir de meilleures expériences client. Nous avons centralisé nos ressources sur l'accessibilité, facilitant l'accès à l'information dont nous avons besoin pour servir nos clients et faire notre travail comme il se doit. Nous sommes fiers de l'approche proactive que nous avons adoptée pour la construction et l'aménagement de notre toute dernière tour de bureaux à Toronto. Nous avons de fait renforcé les normes d'accessibilité pour tous les nouveaux bureaux et tous les bureaux rénovés de l'entreprise, ce qui bénéficiera à nos collègues. Nous avons également intégré l'accessibilité à nos outils de conception pour le développement numérique afin de faciliter des conceptions et innovations qui tiennent compte de l'accessibilité.

Dans les prochaines années, nous nous efforcerons d'améliorer notre formation en matière d'accessibilité, notamment en déterminant les domaines dans lesquels une formation ciblée est nécessaire pour soutenir des modèles d'affaires distincts et uniques. Nous continuerons à travailler avec nos fournisseurs tiers et à faire des exigences en matière d'accessibilité une priorité pour toutes les demandes d'approvisionnement afin d'améliorer nos processus en la matière. De plus, nous nous engageons à donner la priorité aux leçons tirées de nos consultations externes, des commentaires reçus des clients et des collègues, ainsi que des résultats obtenus dans le cadre des activités de notre groupe de consultation des employés. Si nous sommes fiers des progrès réalisés, nous restons déterminés à faire de l'accessibilité et de l'inclusion une priorité à la TD et à créer des expériences plus accessibles et inclusives pour nos collègues et nos clients.



# 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 d'incapacités.

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<sup>er</sup> janvier 2040.

Les **mesures d'adaptation** représentent l'obligation juridique d'éliminer les inconvénients et obstacles pour les collègues et les clients actuels et potentiels qui découlent 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 malentendants et alliés de la communauté sourde. L'ASL fait usage de signes, d'expressions faciales, du langage corporel et de l'épellation digitale pour relayer l'information. 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 de l'épellation digitale pour relayer l'information. 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 participation pleine et égale dans la société des personnes ayant une incapacité, notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, 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.

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 une incapacité, 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 parlée et l'anglais ou le français écrit pour communiquer avec les personnes qui ne connaissent pas la langue des signes.

**L'incapacité** (ou le handicap, au sens de la Loi canadienne sur l'accessibilité) est définie 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 ayant une incapacité** est atteinte d'une déficience physique, mentale, intellectuelle ou sensorielle de longue durée et interagit avec 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 d'utiliser le téléphone en tapant des messages.

La **conception universelle** désigne la planification et la configuration d'un milieu, d'un bâtiment, d'un produit, d'un programme ou d'un service pour que tout le monde puisse y accéder et l'utiliser dans toute la mesure possible.

