



Nom de la politique	Politique en matière d'accessibilité de TDA
Secteur d'exploitation/Fonction du Bureau de la Société ou de surveillance	TD Assurance
Date d'entrée en vigueur	1 ^{er} septembre 2023

1. Objet

La présente politique vise à établir la façon dont TD Assurance (TDA) assure ou assurera l'accessibilité aux personnes handicapées : clients, collègues, membres du public et tierces parties à qui TDA offre ses produits et services ou à la disposition de qui elle met ses installations.

2. Portée et application

La présente politique s'applique aux compagnies d'assurance canadiennes de TD Assurance collectivement appelées TD Assurance ou TDA et aux entreprises suivantes :

Sécurité Nationale compagnie d'assurance
Primum compagnie d'assurance
Compagnie d'assurance habitation et auto TD
Compagnie d'assurances générales TD
TD assurance directe inc. (actuellement inactive) et
TD, Compagnie d'assurance-vie et les agences et courtiers suivants : Meloche Monnex assurance et services Financiers inc. et Agence Directe TD Assurance Inc.

Toutes ces compagnies sont des filiales de La Banque Toronto-Dominion et des membres du Groupe Banque TD.

La présente politique sera mise à la disposition de tous les collègues sur le site intranet de l'entreprise et elle sera intégrée comme indiqué ci-dessous.

3. Détails, exigences et engagements de la politique

TDA se fait un point d'honneur d'assurer à tous ses employés et à tous ses clients un traitement équitable en ce qui a trait à l'emploi, aux produits et aux services, sans discrimination, et des mesures d'adaptation au besoin. Par ses politiques progressives, ses communications, ses formations, ses mesures d'adaptation et ses pratiques de recrutement, TDA vise à offrir un environnement entièrement inclusif et dénué de tout obstacle. À TDA, nous avons à cœur de proposer, tant à notre clientèle qu'à notre personnel, un milieu accueillant, juste et inclusif et de nous conformer aux exigences juridiques et réglementaires.

Groupe Banque TD et TDA se soutiennent mutuellement dans l'avancement de leurs engagements respectifs en matière d'accessibilité. À ce titre, la présente politique est conforme à la *Politique en matière d'accessibilité du Groupe Banque TD* (entrée en vigueur le 31 mars 2023) et en adopte intégralement le contenu. La présente politique décrit une approche à l'échelle du Canada à l'égard de la législation en matière d'accessibilité applicable au moyen de ce qui suit :

- **Emploi** : TDA répondra aux besoins des collègues en matière d'accessibilité au travail et aux besoins des candidats handicapés lors du processus de recrutement, notamment en fournissant des mesures

d'adaptation aux personnes ayant besoin d'aide en cas d'urgence ou d'évacuation, conformément au manuel des procédures d'urgence applicable. Lorsqu'un obstacle ne peut pas être éliminé et qu'il constitue une exigence professionnelle légitime, TDA se conformera aux lois applicables et à la *Politique d'adaptation du lieu de travail*.

- **Formation des employés** : TDA offrira une formation sur l'accessibilité en milieu de travail, ce qui comprend l'offre de produits, de services et d'installations aux personnes handicapées en ce qui a trait au service à la clientèle. La formation sera offerte (et dans des formats alternatifs sur demande) dès que possible aux collègues, aux bénévoles (p. ex. postes rémunérés et non rémunérés), aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques sur l'accessibilité et aux tiers qui agissent au nom de TDA.
- **Environnement bâti et acquisition d'installations** : L'accès aux installations publiques dont le Groupe Banque TD et TDA sont responsables et qu'ils contrôlent répondra aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées et se conformera à la *Procédure d'accessibilité de la TD – Aménagement des espaces publics*. Cela implique de tenir compte de la conception et de l'impact sur l'accessibilité dans le cadre des nouvelles constructions, des rénovations ou projets majeurs, en réponse aux demandes d'adaptation et dans le cadre d'un entretien continu.
- **Technologies de l'information et des communications (TIC)** : Les applications technologiques et le contenu qui sont contrôlés par TDA ou indirectement par l'intermédiaire d'une relation contractuelle qui permet de les modifier doivent être accessibles conformément aux lois applicables et à la *Politique en matière d'accessibilité des TI* et aux *normes d'accessibilité des TI de la TD*.
- **Communications (autres que les TIC)** : TDA est responsable de fournir des communications internes et externes dans un format accessible sur demande pour les personnes handicapées, y compris dans les cas où l'information ou la communication est contrôlée directement par le Groupe Banque TD ou indirectement au moyen d'une relation contractuelle qui permet de la modifier. Lorsqu'une demande concernant l'accessibilité est reçue, nous y répondrons en temps opportun en tenant compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité. Le coût de la conversion ne doit pas dépasser le coût habituel facturé à d'autres personnes. Si l'information ou la communication demandée n'est pas convertible, une explication doit être fournie à la personne, accompagnée d'un résumé de l'information non convertible.

TDA est également responsable d'informer les collègues et le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication, ainsi que d'établir des processus internes et externes pour recueillir la rétroaction et y répondre d'une manière qui soit accessible aux personnes handicapées, sur demande.

- **Acquisition de biens et de services** : TDA est résolue à se procurer ou à acquérir des produits, des services et des installations qui répondent aux besoins en matière d'accessibilité des personnes handicapées, y compris les clients, les collègues, les membres du public et les tiers à qui TDA fournit des produits ou des services.
- **Conception et prestation de programmes et de services** : TDA est responsable de permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs propres appareils fonctionnels pour obtenir ou utiliser les produits et services et d'avoir accès aux installations de TDA. Dans les cas où une personne handicapée est accompagnée d'une personne de soutien, elles sont autorisées à entrer ensemble dans les installations de TDA. Les membres du public et les tiers peuvent entrer avec leurs animaux d'assistance dans les installations de TDA, à moins que la loi ne l'interdise. Si la présence d'un animal d'assistance est interdite par la loi, TDA consultera la personne concernée afin de trouver une méthode appropriée pour offrir le programme, le produit ou le service en question.
- **Processus de rétroaction** : TDA continuera à élaborer et à améliorer continuellement son processus de rétroaction en matière d'accessibilité, y compris en supervisant l'efficacité de ses processus, en respectant les procédures applicables en matière d'accessibilité et en intégrant le processus de **communications (autres que les TIC)** décrit ci-dessus.

- **Plan d'accessibilité et évaluation** : TDA effectuera une évaluation de l'accessibilité et appuiera la rétroaction ou les mesures prises à l'égard du plan d'accessibilité de la TD, à la demande du Groupe Banque TD.

Le responsable de la politique doit être avisé en temps opportun de toute violation de la présente politique.

4. Surveillance et contrôle

Le VP, Stratégie, Expérience client et Expérience collègue, en collaboration avec le délégué à l'accessibilité de TDA, mettra en place des processus appropriés permettant de surveiller le respect de la présente politique. Plus précisément, TDA assurera l'efficacité continue de cette politique et atténuera les risques associés ou les activités opérationnelles comme suit :

- Le respect de la Politique en matière d'accessibilité du Groupe Banque TD par TDA est surveillé par le délégué à l'accessibilité de TDA. Cette personne tiendra un registre de suivi contenant la rétroaction reçue du Bureau de l'accessibilité du Groupe Banque TD et celle reçue directement par TDA. Ce registre de suivi comprendra la date, la source de la rétroaction reçue, le secteur d'activité responsable d'y répondre et la résolution. Il sera examiné par le responsable de la politique chaque trimestre.
- Cette politique sera publiée sur le site intranet de TDA pour que les collègues puissent la consulter. Un lien vers la page sur l'accessibilité du Groupe Banque TD qui contient le plan et la politique en matière d'accessibilité y sera également inclus.

5. Gestion des exceptions (exemption à la politique)

Il n'y a aucune exception à la présente politique, conformément à la Politique en matière d'accessibilité du Groupe Banque TD mentionnée ci-dessus.

6. Responsabilité et fréquence des révisions

6.1 Responsable de la politique

VP, Stratégie, Expérience client et Expérience collègue, TD Assurance.

6.2 Approbation de la politique

La politique et les modifications qui y sont apportées seront approuvées par le VP, Stratégie, Expérience client et Expérience collègue, TD Assurance.

6.3 Révision et approbation par le Comité

S. O.

6.4 Personne-ressource pour la politique

Délégué à l'accessibilité/directeur principal, Stratégie, Expérience client et Expérience collègue à

TDI-Accessibility@tdinsurance.com

7. Rôles et responsabilités

Rôle	Responsabilité
<p>Groupe Banque TD (Bureau de l'accessibilité)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reçoit et consigne la rétroaction sur l'accessibilité, y compris la rétroaction directe reçue initialement par les délégués à l'accessibilité. • Transmet la rétroaction au délégué à l'accessibilité du secteur d'activité concerné. • Assure le suivi auprès du délégué à l'accessibilité pour qu'il examine la rétroaction et y réponde dans un délai raisonnable (p. ex. 30 jours, 90 jours ou 150 jours à compter de la date de réception de la rétroaction et 60 jours par la suite).
<p>Délégué à l'accessibilité de TDA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examine et utilise le registre pour consigner et faire le suivi de la rétroaction jusqu'à ce qu'elle soit résolue : <ul style="list-style-type: none"> ○ en transmettant la rétroaction au secteur d'activité approprié aux fins de la prise rapide de mesures, comme prévu par le Bureau de l'accessibilité; et ○ en communiquant avec le Bureau de l'accessibilité et en informant le responsable de la politique de la réponse ou de la résolution de la rétroaction reçue.

8. Cycle de révision de la politique

Dates et échéances	Détails
Date d'approbation	8 Aout 2023
Date d'entrée en vigueur	1st Septembre 2023
Fréquence de la révision	3 ans

Date de la prochaine
révision

31 août 2026, y compris l'examen critique des risques par Gestion des risques

9. Politiques connexes et documents justificatifs

- Politique d'adaptation du lieu de travail
- Politique d'adaptation du lieu de travail de TDA
- Normes d'accessibilité des TI
- Politique en matière d'accessibilité des TI de la TD
- Code de conduite des fournisseurs de la TD et Politique d'approvisionnement de la TD
- Politique en matière d'accessibilité de la TD (Canada)
- Politique de respect en milieu de travail (Canada)
- Procédure d'accessibilité de la TD – Aménagement des espaces publics
- Procédures d'accessibilité intégrées de la TD
- MRSEC (Marketing, Responsabilité sociale et Expérience client)

10. Exigences juridiques et réglementaires

- *Loi canadienne sur l'accessibilité*
- *Règlement canadien sur l'accessibilité*
- *Loi canadienne sur les droits de la personne*
- Lois provinciales sur les droits de la personne
- Lois provinciales sur l'accessibilité, y compris la *Loi de 2006 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)*

11. Définitions et liste des acronymes

TDA	TD Assurance
TIC	Technologies de l'information et des communications
MRSEC	Marketing, Responsabilité sociale et Expérience client