



Plan pluriannuel d'accessibilité de TD Assurance

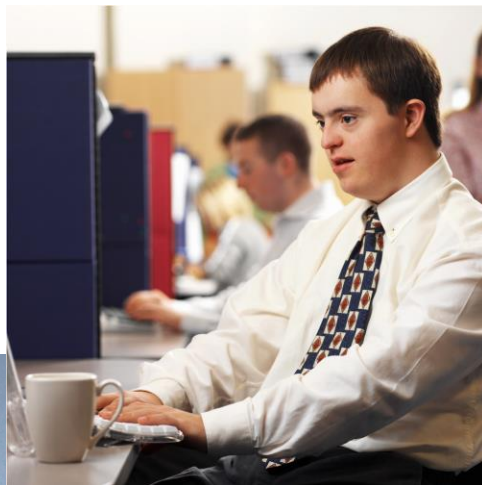


TABLE DES MATIÈRES

.....	1
INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT	1
NOTRE PLAN.....	1
POLITIQUES D'ACCESSIBILITÉ	1
FORMATION.....	2
NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS	2
1. Processus de rétroaction, formats accessibles et aides à la communication.....	2
2. Sites et contenus Web accessibles.....	3
3. Postes de travail offrant des options libre-service	4
4. Interruptions temporaires	4
NORMES POUR L'EMPLOI.....	4
5. Recrutement	4
6. Renseignements sur les mesures de soutien.....	5
7. Plans d'adaptation individualisés et documentés et processus de retour au travail	6
8. Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation.....	7

INTRODUCTION ET DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

En 2005, le gouvernement de l'Ontario adoptait la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO ») et se donnait comme mission de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025. Aux termes du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI), adopté en application de la LAPHO, TD Assurance (TDA) devra établir, mettre en œuvre et gérer un plan d'accessibilité pluriannuel qui résume son engagement à l'égard de l'accessibilité au plus tard le 1^{er} janvier 2014.

Bien que le RNAI soit un règlement de l'Ontario, TDA a choisi de le mettre en œuvre à l'échelle nationale pour assurer une expérience cohérente qui soit harmonisée avec sa démarche de responsabilité d'entreprise. Le présent plan pluriannuel énonce la stratégie mise de l'avant par TDA pour prévenir et éliminer les obstacles pour les personnes handicapées, et honorer son engagement de favoriser un environnement inclusif tel que défini dans sa politique d'accessibilité.

NOTRE PLAN

POLITIQUES D'ACCESSIBILITÉ

ENGAGEMENT

La diversité et l'inclusivité jouent un rôle de premier plan dans le modèle de responsabilité d'entreprise de TDA. TDA est déterminée à être un lieu accueillant pour tous ses clients et employés. Bien que TDA ait mis en œuvre de nombreuses politiques et procédures relatives à l'accessibilité pour ses clients et ses employés, elle s'est aussi engagée à les réviser et à les améliorer pour les adapter aux changements qui interviennent.

MESURES PRÉVUES

- Analyser toutes les politiques et procédures existantes sur l'accessibilité.
- Mettre en place un comité composé de représentants des principales unités fonctionnelles pour veiller à ce que notre examen prenne en compte toutes les politiques.
- Se baser sur les politiques existantes ainsi que sur le RNAI et le Code des droits de la personne de l'Ontario pour faire en sorte que toute nouvelle politique respecte la réglementation en vigueur.
- Publier les politiques sur les sites internes et externes et veiller à ce qu'elles soient offertes dans un format accessible.
- Réviser et actualiser le plan pluriannuel d'accessibilité au moins tous les cinq ans.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2014

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : janvier 2014

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ DE TD ASSURANCE

Version 4

FORMATION

ENGAGEMENT

TDA mettra en place un processus qui lui permettra de s'assurer que tous ses employés, ses bénévoles et les tiers qu'elle engage ou auxquels elle confie la prestation de services soient au courant des politiques et des plans d'accessibilité de l'entreprise en ce qui a trait au RNAI et au Code des droits de la personne de l'Ontario.

MESURES PRÉVUES

- Recruter au sein de l'équipe Formation et développement des membres clés qui seront chargés de mettre sur pied la formation appropriée.
- Préparer une formation appropriée sur les exigences du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui a trait aux personnes handicapées, et faire en sorte que cette formation soit harmonisée avec la législation.
- Tenir un registre des formations reçues indiquant notamment les dates de formation et le nom de tous les participants.
- Veiller à ce que la formation soit ajoutée aux exigences imposées aux nouveaux employés et aux procédures d'intégration.
- Tenir la formation à jour en passant régulièrement en revue la documentation et les politiques.
- S'assurer que la formation est révisée pour tenir compte des changements apportés à la législation et aux politiques de la TD.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2015

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2014 au 1^{er} janvier 2015

Date d'achèvement : janvier 2015

NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

ENGAGEMENT

TDA rendra ses renseignements et ses communications accessibles aux personnes handicapées. TDA développera et mettra en œuvre de nouvelles exigences au titre des normes liées à l'information et aux communications en matière d'accessibilité, de façon à s'assurer que ses systèmes et plateformes d'information et de communication soient accessibles et présentés dans des formats qui répondent aux besoins des personnes handicapées.

1. Processus de rétroaction, formats accessibles et aides à la communication

MESURES PRÉVUES

TDA :

- veillera à ce que ses nouveaux processus et ses processus existants visant à recevoir de la rétroaction ainsi qu'à y répondre soient accessibles aux personnes handicapées, en fournissant des formats accessibles ou des aides à la communication ou en prenant des dispositions en ce sens, sur demande et dès que possible;

- lorsque des formats accessibles ou des aides à la communication seront demandés, elle appliquera le principe général suivant :
 - fournir le format accessible ou l'aide à la communication demandé ou prendre des dispositions à cet effet;
 - consulter le demandeur pour s'assurer que le format accessible ou l'aide à la communication lui convient;
 - fournir le format accessible ou l'aide à la communication demandé ou prendre les dispositions en ce sens dès que possible, afin de répondre aux besoins d'accessibilité de la personne handicapée ayant fait la demande, et ce, sans rien lui faire payer de plus qu'à toute autre personne;
 - aviser le public, les employés, les tiers qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de TDA, ainsi que les personnes qui participent au développement et à l'approbation des politiques de TDA de la possibilité de demander des formats accessibles ou des aides à la communication.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2015 pour la rétroaction et le 1^{er} janvier 2016 pour les formats accessibles et les aides à la communication

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2014 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : janvier 2015

2. Sites et contenus Web accessibles

MESURES PRÉVUES

TDA rendra ses sites Web accessibles aux personnes handicapées en se conformant aux normes internationales régissant l'accessibilité des sites Web (*World Wide Web Consortium Web Content Accessibility Guidelines [WCAG], version 2.0*) :

- elle veillera à ce que tous les nouveaux sites Web de TDA et tous les contenus publiés sur ces sites soient conformes aux lignes directrices WCAG 2.0, niveau AA au 1^{er} janvier 2014;
- elle veillera à ce que tous les sites Web de TDA et tous les contenus publiés sur ces sites après le 1^{er} janvier 2012 soient conformes aux lignes directrices WCAG 2.0, niveau AA au 1^{er} janvier 2021.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2014 – WCAG 2.0, niveau A pour les nouveaux sites Web et contenus Internet et 1^{er} janvier 2021 – WCGA 2.0, niveau AA pour tous les sites Web et tous les contenus publiés sur ces sites après le 1^{er} janvier 2012

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2021

Date d'achèvement :

3. Postes de travail offrant des options libre-service

MESURES ADOPTÉES

TDA a veillé à ce que tous les kiosques bancaires offrant des options libre-service, y compris les terminaux de débit, soient accessibles aux clients et aux employés en :

- dressant la liste de tous les kiosques bancaires et terminaux de débit libre-service dans chacun de nos bureaux;
- confirmant que tous les bureaux faisaient appel aux mêmes services (Services aux commerçants TD);
- confirmant qu'il existait un modèle normalisé dans l'ensemble du pays;
- effectuant des tests d'accessibilité visant à s'assurer que tous les kiosques bancaires et terminaux de débit libre-service pouvaient répondre aux besoins d'accessibilité, y compris ceux des personnes ayant des déficiences visuelles ou une mobilité réduite.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2014

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2014

Date d'achèvement : 30 avril 2013

4. Interruptions temporaires

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

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2017

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2014 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : 1^{er} janvier 2015

NORMES POUR L'EMPLOI

5. Recrutement

ENGAGEMENT

À TDA, nous croyons que la diversité est la clé de notre succès. Nous avons à cœur de favoriser une culture unique et inclusive en vue de recruter et de retenir les meilleurs talents, ce qui exige d'offrir un milieu de travail accessible à toutes les étapes du cycle de l'emploi.

MESURES PRÉVUES

Recrutement : dispositions générales

Dès le processus de recrutement, TDA informera ses employés et le public, , que les candidats handicapés pourront se prévaloir de mesures d'adaptation. Ces mesures comprendront :

- la révision et la modification, si nécessaire, des politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;
- la diffusion, sur le site Web de TDA et dans les avis de postes à pourvoir, de messages informant que les candidats handicapés peuvent bénéficier de mesures d'adaptation;
- la collaboration avec les fournisseurs pour s'assurer que les pages Web et les avis de postes à pourvoir externes respectent les Normes pour l'information et les communications énoncées dans le RNAI.

Recrutement : processus d'évaluation ou de sélection

Les candidats retenus pour participer à l'étape d'évaluation et de sélection seront informés par TDA que des mesures d'adaptation sont disponibles sur demande en ce qui a trait aux documents ou aux processus d'évaluation et de sélection. Ces mesures comprendront :

- la révision et la modification, si nécessaire, des politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;
- l'intégration au programme de l'entrevue ou de l'évaluation d'un message informant que des mesures d'adaptation sont disponibles;
- la consultation des candidats retenus qui réclament des mesures d'adaptation, afin de s'assurer que les mesures prises soient adéquates et répondent bien à leurs besoins d'accessibilité.

Avis aux candidats retenus

Lorsqu'elle offrira un emploi, TDA avisera le candidat retenu de ses politiques concernant les mesures d'adaptation destinées aux employés handicapés. Ces mesures comprendront :

- la révision et la modification, si nécessaire, des politiques, procédures et processus existants en matière de recrutement;
- l'inclusion dans les lettres d'offre d'emploi d'un message informant le candidat des politiques de TDA concernant les mesures d'adaptation pour les employés handicapés.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2016

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : janvier 2015

6. Renseignements sur les mesures de soutien

TDA informera tout le personnel de ses politiques de soutien aux employés handicapés, notamment ses politiques concernant les mesures d'adaptation répondant aux besoins de ces employés en matière d'accessibilité. Ces mesures comprendront :

- la sensibilisation des employés actuels et des nouveaux employés aux politiques de TDA visant les mesures d'adaptation répondant aux besoins particuliers des employés handicapés;
- la communication de cette information dès que possible après l'embauche des nouveaux employés, surtout pendant leur période d'intégration;

- des dispositions pour tenir les employés informés des changements dans les politiques concernant les mesures d'adaptation;
- à la demande de l'employé handicapé, TDA fournira ou prendra des dispositions pour fournir des formats accessibles et des communications appropriées de soutien en ce qui concerne :
 - l'information nécessaire pour bien faire leur travail;
 - toute information généralement disponible pour les employés au lieu de travail;
- le respect des obligations en matière d'information énoncées au paragraphe qui précède, en consultation avec les employés qui demandent un format accessible ou une aide à la communication, pour confirmer que le format accessible ou l'aide en question leur convient.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2016

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : janvier 2015

7. Plans d'adaptation individualisés et documentés et processus de retour au travail

ENGAGEMENT

TDA intégrera les nouvelles exigences en matière d'accessibilité afin d'éliminer les obstacles que posent les plans d'adaptation et les processus de retour au travail et, s'il y a lieu, de faire respecter ses politiques en la matière.

MESURES PRÉVUES

Les politiques et procédures existantes visant les mesures d'adaptation prévoient les mesures qu'adoptera TDA pour répondre aux besoins de ses employés handicapés et faciliter le retour au travail des employés dont l'absence découle d'un handicap ou d'une blessure. TDA :

- révisera et évaluera ses politiques et procédures existantes de manière à ce qu'elles prévoient un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés documentés pour les employés handicapés quand de tels plans sont nécessaires;
- fera en sorte que le processus d'élaboration de ces plans d'adaptation individualisés documentés comprenne les éléments suivants :
 - des directives définissant comment l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut aider à élaborer le plan;
 - des ressources permettant d'évaluer l'employé individuellement;
 - des directives définissant comment TDA peut demander une évaluation externe par un professionnel de la santé ou autre, aux frais de TDA, pour l'aider à déterminer si des mesures d'adaptation sont possibles et, le cas échéant, de quelle manière cette aide sera apportée;
 - des mesures visant à garantir la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;

- des directives définissant la fréquence à laquelle chaque plan d'adaptation individualisé sera révisé et mis à jour ainsi que les modalités de cette révision;
- la communication à l'employé des raisons du refus de mettre en place le plan d'adaptation individualisé, le cas échéant;
- les ressources pour présenter à l'employé son plan d'adaptation individualisé dans un format accessible compte tenu de son handicap;
- veillera à ce que les plans d'adaptation individualisés établis comprennent :
 - toute l'information sur les formats accessibles et les aides à la communication qui ont été fournis par TDA, sur demande;
 - une information personnalisée à propos de ce que l'employé doit savoir sur les interventions d'urgence sur le lieu de travail;
 - toute autre mesure d'adaptation dont l'employé bénéficiera;
- s'assurera que le processus de retour au travail décrit dans ses politiques précise les mesures qu'elle prendra pour faciliter le retour d'un employé après une absence occasionnée par son handicap ou par une blessure, pour élaborer et rédiger un plan individualisé de retour au travail pour de tels employés et, si nécessaire, pour intégrer le recours aux plans d'adaptation individualisés dont il est question ci-dessus.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2016

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : janvier 2015

8. Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

ENGAGEMENT

TDA tiendra compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés et de leurs plans d'adaptation individualisés lorsqu'elle :

- appliquera son processus de gestion du rendement;
- évaluera les possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels;
- I procédera à la réaffectation de ces employés.

MESURES PRÉVUES

TDA :

- révisera, évaluera et modifiera, s'il y a lieu, ses politiques, procédures et pratiques existantes de manière à répondre aux besoins d'accessibilité de ses employés handicapés;
- tiendra compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés et, le cas échéant, de leurs plans d'adaptation individualisés lorsqu'elle :
 - évaluera leur rendement;
 - encadrera leur perfectionnement et avancement professionnels;

PLAN PLURIANNUEL D'ACCESSIBILITÉ DE TD ASSURANCE

Version 4

- procédera à une réaffectation nécessaire;
- révisera, évaluera et modifiera, s'il y a lieu, ses procédures existantes pour faire en sorte que ses processus et outils de gestion de la performance prennent en compte les besoins d'accessibilité des employés handicapés;
- tiendra compte des besoins d'accessibilité de ses employés handicapés lorsqu'elle leur offrira des possibilités d'avancement et de perfectionnement professionnels,
- offrira aux gestionnaires de personnel le soutien approprié pour qu'ils facilitent l'avancement professionnel de leurs employés handicapés;
- développera et documentera un processus de réaffectation des employés handicapés qui tienne compte de leurs plans d'adaptation individualisés.

Exigences légales en vigueur le : 1^{er} janvier 2016

Durée de la mise en œuvre : du 1^{er} janvier 2013 au 1^{er} janvier 2016

Date d'achèvement : janvier 2015