

Plan d'accessibilité

2026 – 2029

Questbank et Compagnie de Fiducie Community

Membres du groupe de sociétés Questrade Financial Group

Table des matières

1. Généralités	2
1.1. Portée	2
1.2. Comment fournir des commentaires	2
1.3. Formats substitués	2
2. Énoncé d'engagement	2
3. Consultation	3
3.1. Consultation et participation des employés	3
3.2. Thèmes clés et constats	3
3.3. Gouvernance et surveillance	4
4. Domaines prioritaires	4
4.1. Emploi	4
4.2. Technologies de l'information et des communications (TIC)	5
4.3. Communications autres que les TIC	5
4.4. Le milieu bâti	6
4.5. Acquisition de biens, de services et d'installations	7
4.6. Conception et prestation de programmes et de services	7
4.7. Transports	7
5. Conclusion	7

1. Généralités

Ce plan d'accessibilité 2026-2029 décrit les politiques et les mesures que Questbank et la Compagnie de Fiducie Community (« CTC ») ont mises en place pour améliorer les opportunités pour les personnes handicapées et pour identifier, éliminer et prévenir les obstacles.

1.1. Portée

Ce plan d'accessibilité s'applique à la fois à Questbank et à la CTC. Bien qu'il s'agisse d'entités juridiques distinctes, toutes deux sont membres du groupe de sociétés Questrade Financial Group (QFG) et sont réglementées et supervisées au niveau fédéral par le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF).

Ce plan s'applique à la fois à Questbank et à la CTC et reflète les engagements de chacune en matière d'accessibilité. Pour faciliter la lecture, Questbank et la CTC sont désignées collectivement dans ce plan par les termes « la Société », « nous », « notre » et « nos », toute variation propre à une marque étant notée le cas échéant.

1.2. Comment fournir des commentaires

L'équipe Personnes et culture est responsable de la réception des commentaires au nom de la Société. Les commentaires peuvent être soumis de manière anonyme. Vous pouvez fournir des commentaires sur ce plan ou signaler les obstacles à l'accessibilité rencontrés chez Questbank ou à la CTC par :

- Adresse postale : 5700, rue Yonge, bureau 1900, Toronto (Ontario) M2M 4K2 Canada
- Téléphone : 1-888-403-8440
- Courriel : accessibility@questbank.com

1.3. Formats substitués

La Société fournira un format substitut de ce plan (p. ex., braille, gros caractères, audio) sur demande dans les délais requis par le Règlement sur l'accessibilité du Canada.

2. Énoncé d'engagement

La Société s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de préserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et nous le ferons en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA). En tant qu'entités réglementées au niveau fédéral et supervisées par le BSIF, Questbank et la CTC sont toutes deux régies par la Loi canadienne sur l'accessibilité (LCA), et la Société est conforme au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et à toute autre loi applicable en matière d'accessibilité. Pour veiller à une expérience uniforme et sans obstacle, la Société

applique ses normes d'accessibilité les plus élevées à chaque communauté que nous servons. Notre plan montre comment la Société jouera son rôle pour rendre nos services accessibles à tous partout au Canada.

3. Consultation

3.1. Consultation et participation des employés

La Société s'engage à renforcer une culture d'accessibilité et à soutenir la pleine participation de toutes les personnes. Dans le cadre de la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité, nous recherchons activement l'apport de personnes handicapées, de proches aidants et d'alliés pour guider les améliorations continues et veiller à ce que nos pratiques restent inclusives et adaptées.

En juin 2026, la Société a lancé un sondage sur l'accessibilité pour les employés afin de recueillir des commentaires directs sur notre culture d'entreprise, nos outils et nos environnements de travail. La consultation a invité tous les membres de l'équipe à s'exprimer, y compris ceux qui s'identifient comme ayant un handicap, ceux qui ont préféré ne pas le divulguer et ceux qui n'ont pas de handicap.

Le sondage a évalué plusieurs domaines clés de l'expérience des employés :

- L'accessibilité physique de nos lieux de travail
- La sensibilisation aux mesures d'adaptation et les niveaux de confort
- Les outils numériques et les systèmes de communication interne
- Les voyages et les transports
- La culture de rétroaction et la sécurité psychologique

3.2. Thèmes clés et constats

Les commentaires qualitatifs ont permis de dégager des constats précieux et transparents que notre équipe Personnes et culture a utilisés pour façonner les actions prioritaires de ce plan. Deux thèmes critiques sont apparus comme nos opportunités d'amélioration les plus immédiates :

- **Sensibilisation au processus d'adaptation** : Les commentaires ont indiqué qu'une majorité d'employés ne connaissent pas ou ne comprennent pas clairement notre processus formel d'adaptation en milieu de travail.
- **Efficacité et expérience** : Parmi les employés qui ont suivi le processus d'adaptation, plusieurs ont noté que l'expérience était inefficace ou ne répondait que partiellement à leurs besoins. De plus, les répondants ayant un handicap ont exprimé un niveau de confort inférieur à l'idée de fournir des commentaires ouverts, ce qui met en évidence un besoin clair de renforcer la sécurité psychologique.

À la lumière de ces constats, la priorité absolue de la Société en vertu de ce plan est de refondre, de clarifier et d'instaurer un climat de confiance dans notre cadre d'adaptation en milieu de travail.

3.3. Gouvernance et surveillance

Nous donnons suite aux commentaires recueillis en mettant en œuvre des changements immédiats et mesurables. Les initiatives suivantes sont déjà en cours :

- **Simplification des mesures d'adaptation** : L'équipe Personnes et culture revoit le processus de travail des mesures d'adaptation pour le rendre très visible, simple et sécuritaire. Nous introduisons des garanties de confidentialité renforcées afin que les employés puissent demander du soutien en toute tranquillité d'esprit.
- **Amélioration des lieux de travail physiques** : Notre équipe de l'expérience en milieu de travail examine et élimine activement les obstacles à l'accessibilité physique dans nos espaces de bureaux.
- **Amélioration des technologies d'assistance** : Nous vérifions nos écosystèmes numériques internes et explorons de nouveaux outils d'adaptation pour mieux soutenir les employés qui dépendent des technologies d'assistance.

4. Domaines prioritaires

4.1. Emploi

La Société s'engage à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles. Nous nous efforçons de créer un milieu de travail inclusif où les employés de toutes capacités peuvent contribuer, évoluer et réussir. Notre objectif est d'identifier et d'éliminer les obstacles tout au long du cycle de vie de l'emploi et de veiller à ce que l'accessibilité soit intégrée dans la façon dont nous embauchons, soutenons et développons nos talents.

Obstacles identifiés

- Les employés ne connaissent pas ou ne comprennent pas clairement le processus formel d'adaptation en milieu de travail de la Société.
- Le processus d'adaptation n'est pas uniformément efficace et peut ne répondre que partiellement aux besoins des employés.
- Les employés handicapés peuvent se sentir moins à l'aise de fournir des commentaires ouverts, ce qui indique un besoin de renforcer la sécurité psychologique.

Engagements 2026-2029

- Travailler à prévenir et à éliminer les obstacles à l'accessibilité identifiés.
- Mettre à jour le flux de travail et la politique d'adaptation pour les rendre très visibles, simples et sécuritaires, en introduisant des garanties de confidentialité renforcées afin que les employés puissent demander du soutien en cas de besoin.
- Renforcer la sécurité psychologique en établissant des canaux confidentiels et anonymes permettant aux employés handicapés d'exprimer leurs préoccupations, et en formant les gestionnaires à répondre de manière

positive, afin que les employés se sentent en sécurité pour fournir des commentaires ouverts.

4.2. Technologies de l'information et des communications (TIC)

La Société s'engage à rendre ses plateformes numériques accessibles à tous. Nous travaillons continuellement à nous aligner sur les normes d'accessibilité de l'industrie et de la réglementation, et à améliorer notre infrastructure numérique pour soutenir les améliorations continues. Notre objectif est de garantir une expérience numérique cohérente, inclusive et accessible.

Obstacles identifiés

- Les logiciels d'assistance tels que la synthèse vocale et les lecteurs d'écran ne sont pas disponibles sur les postes de travail, et certains problèmes de matériel (moniteurs non fonctionnels, équipement manquant) ont été signalés.
- Les employés ne savent pas si les outils et équipements internes sont accessibles, et les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas systématiquement communiquées lors de l'introduction de nouvelles technologies.

Engagements 2026-2029

- Déployer et maintenir des logiciels d'assistance (y compris des lecteurs d'écran et la synthèse vocale) sur les postes de travail, et évaluer des outils d'adaptation supplémentaires pour soutenir les employés qui dépendent des technologies d'assistance.
- Établir un processus et une norme de service clairs pour signaler et résoudre rapidement les problèmes de matériel (tels que les moniteurs non fonctionnels ou l'équipement manquant), et communiquer les fonctionnalités d'accessibilité disponibles chaque fois qu'une nouvelle technologie est introduite.
- Fournir une formation sur les normes d'accessibilité numérique et les fonctionnalités accessibles des outils que nous utilisons.

4.3. Communications autres que les TIC

La Société s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. Nous reconnaissons que les individus communiquent de différentes manières, et nous visons à fournir des informations dans des formats qui répondent à un large éventail de besoins.

Obstacles identifiés

- Les annonces majeures sont souvent partagées uniquement via des canaux informels comme Slack, où elles peuvent être manquées, et l'utilisation fréquente d'acronymes peut désavantager les employés pour qui l'anglais est une langue additionnelle.
- Des opportunités existent pour mieux simplifier les canaux internes permettant aux employés de partager en continu leurs commentaires et préoccupations en matière d'accessibilité.

Engagements 2026-2029

- Fournir du matériel d'information et de communication dans des formats accessibles substituts (tels que numérique, audio ou gros caractères) rapidement sur demande.
- Partager les annonces majeures par le biais de canaux formels et fiables (tels que les courriels à l'échelle de l'entreprise ou l'intranet) en plus des outils informels comme Slack, afin que les informations importantes ne soient pas manquées.
- Adopter des directives de langage clair pour les communications internes, en épelant les acronymes lors de leur première utilisation, afin de soutenir les employés pour qui l'anglais est une langue additionnelle.
- Simplifier et communiquer clairement les canaux internes par lesquels les employés peuvent partager leurs commentaires et préoccupations continus en matière d'accessibilité.
- Veiller à ce que les plateformes numériques de Questbank (questbank.com) et de la CTC (communitytrust.com) soient conformes aux normes des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.2, en effectuant régulièrement des audits sur les deux sites pour identifier et éliminer tout obstacle numérique émergent pour les clients.

4.4. Le milieu bâti

La Société s'engage à concevoir et à construire des espaces physiques accueillants, sûrs et accessibles à tous. Les considérations d'accessibilité guideront la façon dont nous concevons, construisons et mettons à jour nos espaces pour soutenir une expérience inclusive pour tous.

Obstacles identifiés

- Des obstacles physiques ont été signalés dans certains espaces, le plus souvent le stationnement, ainsi que certaines toilettes et entrées de bâtiments qui ne sont pas entièrement accessibles.
- Des caractéristiques d'accessibilité sensorielle, telles que des boucles d'induction et des alertes visuelles, sont manquantes dans certains espaces, et certains équipements de poste de travail ne sont pas adaptés aux employés ayant des conditions physiques.

Engagements 2026-2029

- Examiner et éliminer les obstacles à l'accessibilité physique dans nos espaces de bureaux.
- Évaluer et améliorer les caractéristiques d'accessibilité sensorielle (telles que les boucles d'induction et les alertes visuelles) et fournir des équipements de poste de travail adaptés aux employés ayant des conditions physiques, en priorisant les obstacles identifiés concernant le stationnement, les toilettes et les entrées.

4.5. Acquisition de biens, de services et d'installations

La Société s'engage à être attentive aux besoins de tous ses clients, employés et visiteurs. Nous veillons à ce que les biens, les services, les installations et les processus d'approvisionnement, y compris les appels d'offres, l'évaluation et la documentation, soient accessibles et sans obstacle.

Obstacles identifiés

- La Société n'a pas identifié d'obstacles dans ce domaine pour le moment et identifiera et traitera tout obstacle grâce à un examen et à des commentaires continus.

Engagements 2026-2029

- Reconnaître les besoins divers de nos clients, employés et visiteurs et y répondre en s'efforçant de fournir des services et des installations accessibles à tous.

4.6. Conception et prestation de programmes et de services

La Société élaborera une stratégie et un processus pour les personnes demandant des formats accessibles et un soutien à la communication concernant les informations sur les services de la Société. Nous continuerons à renforcer nos pratiques pour veiller à ce que nos services, nos soutiens et nos interactions restent accessibles, inclusifs et sans obstacle pour tous.

Obstacles identifiés

- La Société n'a pas identifié d'obstacles dans ce domaine pour le moment et identifiera et traitera tout obstacle grâce à un examen et à des commentaires continus.

Engagements 2026-2029

- Élaborer une stratégie et un processus pour les personnes demandant des formats accessibles et un soutien à la communication concernant les informations sur les services de la Société.
- Intégrer une mention dans les documents de marketing indiquant que des formats accessibles peuvent être mis à disposition sur demande.

4.7. Transports

Cette section ne s'applique pas.

5. Conclusion

La Société s'engage à maintenir un dialogue continu. Nous maintiendrons des canaux de commentaires accessibles tout au long de l'année, y compris des options anonymes, pour veiller à ce que les perspectives et les commentaires que nous recevons de nos employés, de nos clients et du public continuent de guider notre parcours d'accessibilité.