

Plan d'accessibilité de la Banque HomeEquity

2026–2028

Qui nous sommes

La Banque HomeEquity est une banque à charte canadienne de l'annexe 1 et le plus important fournisseur national de prêts hypothécaires inversés. En tant que seule banque exclusivement dédiée aux propriétaires âgés de 55 ans et plus, la Banque HomeEquity s'attache à aider les propriétaires canadiens à profiter de leur retraite comme ils l'entendent grâce à une gamme de solutions de prêt hypothécaire inversé, notamment le produit Hypothèque inversée CHIP.

Déclaration de mission en matière d'accessibilité

La Banque HomeEquity s'engage à offrir une expérience accessible, inclusive et sans obstacle à ses employés, clients, candidats et visiteurs. L'accessibilité est un élément important de la manière dont la Banque HomeEquity favorise l'inclusion, la dignité, l'autonomie et la participation à part entière des personnes handicapées.

Sommaire

Le premier Plan d'accessibilité de la Banque HomeEquity a jeté les bases permettant de cerner, d'éliminer et de prévenir les obstacles au sein de l'organisation. Depuis ce temps, la Banque HomeEquity a réalisé des progrès dans plusieurs domaines, notamment les technologies de recrutement, l'aménagement des lieux de travail, les outils de travail hybride, la communication accessible, les pratiques d'approvisionnement, les ressources de service à la clientèle et la consultation des employés.

Ce Plan d'accessibilité 2026 s'appuie sur les progrès réalisés au cours des années précédentes. L'objectif de ce Plan est d'acquies fondamentaux à une mise en pratique, une évaluation et une sensibilisation plus cohérentes. Les objectifs de ce Plan sont pratiques et réalisables. Ils visent à renforcer l'accessibilité dans les pratiques quotidiennes, à améliorer l'expérience du personnel et des clients, et à garantir le respect constant de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Les efforts déployés par la Banque HomeEquity en matière d'accessibilité restent étroitement liés :

- aux valeurs de la Banque, notamment « Une équipe, une vision »;
- à son engagement continu en faveur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion;
- à la *Loi canadienne sur les droits de la personne*;
- à la Charte canadienne des droits et libertés;
- au Code canadien du travail;
- à la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*;
- à la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées;
- à l'engagement de la Banque envers le Code pour les aînés.

L'accessibilité est un travail continu. Ce Plan reconnaît les progrès déjà accomplis tout en relevant de nouvelles mesures qui aideront la Banque HomeEquity à continuer d'éliminer les obstacles et à favoriser un environnement plus inclusif.

Généralités

La Banque HomeEquity a mis en place un processus de rétroaction afin que son personnel, ses clients et le grand public puissent donner leur avis sur l'accessibilité et signaler les obstacles qu'ils pourraient rencontrer dans leurs interactions avec la Banque.

La rétroaction peut être fournie des manières suivantes :

Nous joindre : Service des relations avec la clientèle

Adresse postale : 200, rue Bay, bureau 3500, Tour Sud, Toronto (Ontario) M5J 2J1

Courriel : clientrelations@heb.ca

Site Web : www.banquehomeequity.ca Sans frais, en Amérique du Nord :

1 866 331-2447

Les particuliers peuvent ainsi communiquer avec nous pour :

- fournir de la rétroaction sur le Plan d'accessibilité de la Banque HomeEquity;
- relever les obstacles rencontrés lors des interactions avec la Banque HomeEquity;
- demander des exemplaires du Plan d'accessibilité, des rapports d'étape ou des descriptions du processus de rétroaction dans d'autres formats.

La Banque HomeEquity continuera de répondre aux commentaires sur l'accessibilité dans les meilleurs délais et avec respect. La rétroaction peut être fournie de façon anonyme.

À propos de ce Plan

Ce Plan d'accessibilité s'applique à la Banque HomeEquity ainsi qu'à ses employés, candidats, clients et visiteurs à l'échelle du Canada.

Le Plan traite des domaines prioritaires définis en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*, à savoir :

1. l'emploi;
2. l'environnement bâti;
3. les technologies de l'information et des communications;
4. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
5. l'acquisition de biens, de services et d'installations;
6. la conception et la prestation de programmes et de services;
7. les transports;

Les rapports relatifs à ce plan.

La Banque HomeEquity continuera de publier des rapports annuels sur les progrès réalisés en ce qui concerne les mesures prises en vertu de ce Plan. La Banque continuera également à examiner et à mettre à jour son Plan d'accessibilité conformément à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Progrès réalisés depuis le premier Plan d'accessibilité

Depuis l'élaboration de son premier Plan d'accessibilité, la Banque HomeEquity a réalisé des progrès considérables dans plusieurs domaines, notamment :

- l'amélioration de l'accessibilité sur le lieu de travail dans ses locaux du centre-ville, avec, entre autres, des salles de bain sans obstacle, des micro-ondes accessibles, des dispositifs d'accès adaptés, des écrans réglables, des bureaux assis-debout et des postes de travail modulables accessibles;
- le renforcement de l'accessibilité grâce à des technologies favorisant le travail hybride, notamment le sous-titrage en direct lors des réunions virtuelles;
- la transition vers Windows 11, qui offre des fonctionnalités d'accessibilité supplémentaires, notamment le sous-titrage en direct, la commande vocale, la narration, la loupe, les filtres de couleur et les thèmes de contraste personnalisables;
- l'introduction de Microsoft Copilot dans Microsoft Teams, avec des fonctionnalités pouvant faciliter la rédaction, la création de présentations et la compatibilité avec les lecteurs d'écran;
- la mise en œuvre de Workday en soutien aux efforts de recrutement, créant ainsi une occasion de recueillir des données d'auto-identification fournies volontairement par les candidats;
- le lancement d'une Politique d'approvisionnement en décembre 2024, créant une base plus solide pour des pratiques d'approvisionnement équitables, transparentes et inclusives.

Principes de la Loi canadienne sur l'accessibilité

La *Loi canadienne sur l'accessibilité* énonce sept principes qui orientent la planification en matière d'accessibilité et favorisent l'identification, l'élimination et la prévention des obstacles :

1. le droit de toute personne à être traitée avec dignité, quels que soient ses handicaps;
2. le droit de toute personne à l'égalité des chances d'épanouissement, quels que soient ses handicaps;

3. le droit de toute personne à un accès exempt d'obstacles et à une participation pleine et égale dans la société, quels que soient ses handicaps;
4. le droit de toute personne d'avoir concrètement la possibilité de prendre des décisions pour elle-même, avec ou sans aide, quels que soient ses handicaps;
5. le fait que les lois, politiques, programmes, services et structures doivent tenir compte des handicaps des personnes, des différentes façons dont elles interagissent au sein de leurs environnements ainsi que des formes multiples et intersectionnelles de discrimination et de marginalisation vécues par celles-ci;
6. le fait que les personnes handicapées doivent participer à l'élaboration et à la conception des lois, des politiques, des programmes, des services et des structures;
7. l'élaboration et la révision de normes d'accessibilité et la prise de règlements doivent être faites dans l'objectif d'atteindre le niveau d'accessibilité le plus élevé qui soit pour les personnes handicapées.

Conformément à ces principes, la Banque HomeEquity continue de cerner les obstacles et les mesures à prendre dans les domaines prioritaires définis par la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

1. L'emploi

L'accessibilité doit être garantie à chaque étape de l'emploi. Cela signifie que des mesures d'adaptation doivent être mises à la disposition des candidats et des employés sur simple demande, et que l'accessibilité doit être intégrée dans les politiques, les processus et les pratiques, notamment en matière de recrutement, d'intégration, de développement professionnel, de congés pour invalidité et de retour au travail.

Résultat escompté

La Banque attire des candidats qualifiés en situation de handicap en fonction de leur disponibilité sur le marché du travail pour nos postes.

Les employés réagissent favorablement à l'importance que l'entreprise accorde à la diversité des compétences, des perspectives culturelles et des origines, ainsi qu'à la capacité de nos dirigeants à favoriser un environnement de travail inclusif et respectueux, comme le montrent les enquêtes de la Banque sur l'engagement au travail et le leadership. Nous chercherons à saisir les occasions de mieux comprendre notre bassin de candidats et les caractéristiques de nos employés grâce à des méthodes de collecte de données plus rigoureuses, tant au niveau des candidats qu'au niveau de l'intégration des employés.

Progrès réalisés à ce jour

La Banque HomeEquity a continué de renforcer l'accessibilité dans l'ensemble de ses pratiques de recrutement et d'emploi. Les dirigeants ont suivi une formation sur les préjugés inconscients, comprenant notamment des modules spécifiques sur l'inclusion des personnes handicapées, ce qui contribue à favoriser des décisions d'embauche plus équitables et mieux éclairées.

À la suite de la migration vers la solution de recrutement Workday en 2025, la Banque a mis en place un cadre plus solide pour la collecte de données d'auto-identification fournies volontairement par les candidats.

Les candidats peuvent désormais s'auto-identifier, ce qui permet à l'organisation de mieux comprendre la représentation, de soulever les obstacles potentiels et de suivre les progrès vers l'atteinte des objectifs de diversité et d'inclusion. Cette fonctionnalité améliorée favorisera une prise de décision davantage fondée sur les données et renforce l'engagement de la Banque à créer un lieu de travail inclusif et accessible.

Obstacle 1

La Banque a toujours disposé de peu de données lui permettant d'évaluer si les candidats en situation de handicap participent pleinement au processus de recrutement. Bien que des mesures d'adaptation soient proposées, il serait

possible de mieux mettre en avant ces informations et d'exploiter les données de Workday pour soulever les obstacles potentiels au fil du temps.

Mesures

Utiliser les données d'auto-identification agrégées de Workday, lorsqu'elles sont disponibles, pour aider à cerner les tendances potentielles en matière d'accessibilité dans le domaine du recrutement. La mise en œuvre de Workday ayant eu lieu en 2025, ces informations mettront un certain temps à se préciser et pourraient gagner en pertinence à mesure que de nouvelles données sur le recrutement seront recueillies.

Examiner les documents de recrutement afin de s'assurer que les informations relatives aux mesures d'adaptation sont claires, cohérentes et visibles tout au long du processus d'embauche. Examiner l'expérience des candidats de bout en bout pour confirmer que les renseignements relatifs aux mesures d'adaptation sont bien visibles aux étapes clés du processus de candidature et de sélection.

Examiner les évaluations préalables à l'embauche, le cas échéant, pour s'assurer qu'elles sont accessibles et que les options de mesures d'adaptation sont clairement indiquées.

Examiner les documents d'intégration afin que les employés sachent comment demander des mesures d'adaptation ou du soutien sur leur lieu de travail.

2. L'environnement bâti

L'environnement bâti comprend les espaces physiques où les employés, les clients et les visiteurs interagissent avec la Banque.

Résultat escompté

Les locaux de HomeEquity Bank restent accessibles, inclusifs et adaptés aux besoins des employés, des clients et des visiteurs.

Progrès réalisés à ce jour

Les locaux de la Banque HomeEquity sont équipés de plusieurs aménagements adaptés aux personnes à mobilité réduite, notamment des salles de bain et des micro-ondes accessibles, des dispositifs d'accès adaptés, des bureaux assis-debout, des écrans réglables et des postes de travail modulables accessibles.

La signalétique dans les locaux et les outils d'orientation pour la réservation des postes de travail aident également les employés à trouver les espace de travail.

Obstacle 2

Bien que les locaux aient été conçus dans un souci d'accessibilité, celle-ci nécessite un examen continu. Des obstacles peuvent en effet apparaître à mesure que les espaces de travail, les technologies, la disposition des sièges et les besoins des employés évoluent.

Mesures

Vérifier les plans d'orientation, la signalétique et les informations relatives à la réservation des bureaux afin de vous assurer que les employés et les visiteurs peuvent facilement trouver les espaces principaux.

Tenir compte des questions d'accessibilité lors de toute modification future des locaux, de tout réaménagement des sièges ou de toute refonte de l'espace de travail.

Passer en revue les commentaires reçus des employés, des visiteurs et des clients afin de cerner les éventuels problèmes récurrents en matière d'accessibilité physique.

Étudier les possibilités de mettre en place une procédure confidentielle permettant d'aider les employés ayant des besoins en matière d'accessibilité physique à réserver des postes de travail situés à proximité des points d'accès clés, tels que les sorties, les salles de bain et les cuisinettes, le cas échéant.

3. Les technologies de l'information et des communications

Les technologies de l'information et des communications désignent l'ensemble des outils et ressources technologiques utilisés pour transmettre, stocker, créer, partager ou échanger des informations.

Résultat escompté

Les employés connaissent les outils d'accessibilité disponibles et savent les utiliser afin de participer pleinement aux réunions, aux communications, aux formations et à leur travail quotidien.

Progrès réalisés à ce jour

La Banque HomeEquity continue de soutenir le mode de travail hybride grâce à des technologies de réunion en ligne, notamment la fonctionnalité de sous-titrage en direct. La transition vers Windows 11 offre des fonctionnalités d'accessibilité intégrées supplémentaires, telles que la commande vocale, la narration, la loupe, les filtres de couleur et les thèmes de contraste. Microsoft Copilot a également été intégré dans Teams, avec des fonctionnalités susceptibles d'aider les employés grâce à la compatibilité avec les lecteurs d'écran, au sous-titrage en direct, aux suggestions de texte et à l'assistance vocale.

Obstacle 3

Des outils d'accessibilité sont offerts, mais les employés ne savent peut-être pas quels outils existent, comment les utiliser ou dans quelles situations ils peuvent être utiles.

Mesures

Élaborer un guide interne sur les technologies d'accessibilité à l'intention des employés, comprenant des instructions sur l'utilisation d'outils tels que le sous-titrage en direct, la transcription, la narration, la loupe, les filtres de couleur, les thèmes de contraste et d'autres outils offerts.

Promouvoir les fonctionnalités d'accessibilité offertes au moyen de communications internes, de ressources d'intégration ou du Hub (intranet des employés).

S'assurer que les ressources d'apprentissage sur l'accessibilité sont faciles à trouver et facilement accessibles à tous les employés.

4. Les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Ce domaine de priorité tient compte du fait que chacun communique, reçoit et interprète les messages à sa manière. Nous devons prendre en considération ces différences et proposer des communications sous divers formats accessibles à ceux qui en ont besoin. Parmi ces supports, on peut citer les panneaux, la signalétique, les documents et les formulaires qui ne reposent pas sur des technologies.

Résultat escompté

La Banque veille à ce que les documents essentiels, tant en interne qu'en externe, soient accessibles aux personnes qui en font la demande dans un autre format.

La Banque répond aux demandes de ressources essentielles ou de documents destinés au public dans un format accessible dans les mêmes délais que pour les autres demandes de documents, ou conformément aux dispositions de la loi en vigueur.

Progrès réalisés à ce jour

La Banque HomeEquity a mis en œuvre des principes en matière de langage clair pour ses communications avec la clientèle. La Banque fournit également, sur demande, certains documents, tels que les formulaires de demande, les relevés annuels et les supports marketing, dans des formats adaptés, comme l'impression en gros caractères ou en braille.

Les fonctionnalités d'accessibilité de Windows 11 et de Microsoft Office apportent un soutien supplémentaire en signalant des problèmes tels que l'absence d'équivalent textuel, un contraste insuffisant ou des obstacles liés à la mise en forme dans Word et PowerPoint.

Obstacle 4

Les documents, présentations et formulaires ne sont pas toujours créés en tenant compte de l'accessibilité. Les employés pourraient également avoir besoin de conseils supplémentaires sur la manière de créer des documents accessibles.

Mesures

Élaborer des directives à l'intention des employés concernant la création de documents accessibles, notamment en ce qui concerne les titres, le langage simple, les équivalents textuels, les tableaux, les liens hypertextes et le contraste des couleurs.

Encourager l'utilisation de l'outil de vérification de l'accessibilité de Microsoft Office avant la publication de documents internes ou externes importants.

Passer en revue les modèles standard, y compris les modèles Word et PowerPoint couramment utilisés, afin de relever des améliorations concrètes en matière d'accessibilité.

5. L'acquisition de biens, de services et d'installations

La *Loi sur l'accessibilité du Canada* nous oblige à tenir compte des exigences d'accessibilité en matière d'approvisionnement et à intégrer l'accessibilité dans la fourniture de biens, de services et d'installations, le cas échéant (p. ex., des technologies, du matériel et des commodités accessibles).

Résultats escomptés

L'accessibilité est prise en compte dans les décisions d'approvisionnement lorsqu'il y a lieu, notamment en ce qui concerne les technologies, le matériel de bureau, les services offerts à la clientèle et les outils destinés aux employés.

Progrès réalisés à ce jour

La Banque HomeEquity a lancé une politique d'approvisionnement en décembre 2024 afin de permettre l'acquisition équitable, transparente et efficace de biens et de services. Cette politique soutient des objectifs stratégiques tels que

le développement durable, l'innovation et la diversité, renforçant ainsi les fondements d'une politique d'approvisionnement inclusive.

Obstacle 5

Les questions d'accessibilité n'ont pas encore été pleinement intégrées aux outils d'approvisionnement et aux processus décisionnels.

Mesures

Passer en revue les modèles d'approvisionnement afin de déterminer les points où les aspects liés à l'accessibilité peuvent être ajoutés et renforcés.

Intégrer des questions relatives à l'accessibilité dans les évaluations des fournisseurs lorsque les biens ou services concernés sont susceptibles d'avoir une incidence sur les employés, les clients ou le grand public.

Tenir compte des exigences en matière d'accessibilité lors de l'achat de technologies, de matériel de bureau, de plateformes d'apprentissage, d'outils de communication ou de solutions de service à la clientèle.

6. La conception et la prestation de programmes et de services

La conception et la prestation de programmes et de services englobent les programmes et les informations destinés aux personnes handicapées.

Résultat escompté

Les espaces ouverts au public, les programmes et les services de la Banque sont plus accessibles, et nous recevons peu de plaintes liées à l'accessibilité.

La Banque entretient une forte culture de collaboration auprès de ses parties prenantes internes.

Progrès réalisés à ce jour

La Banque HomeEquity a continué d'améliorer l'accessibilité grâce à ses pratiques en matière de service à la clientèle. La Banque met à la disposition de ses employés des ressources internes, notamment des conseils sur l'utilisation d'un

langage clair, des options de formats de rechange et un soutien multilingue. Les employés en contact avec la clientèle suivent une formation obligatoire sur les pratiques de vente, qui comprend des conseils sur l'accompagnement des clients en situation de handicap.

La Banque publie également un rapport annuel sur le Code pour les aînés, qui présente des initiatives visant à cerner et à soutenir les personnes vulnérables, à prévenir la fraude et à améliorer les processus liés aux procurations. Bien que ce rapport soit axé sur les aînés, bon nombre de ces pratiques favorisent également la conception de services accessibles et une communication inclusive.

Obstacle 6

La Banque a réalisé des progrès en matière d'accessibilité des services à la clientèle, mais il est possible de rendre les bonnes pratiques internes en matière d'accessibilité plus cohérentes et plus faciles à mettre en œuvre pour les employés.

Mesures 2026

Élaborer un document interne de référence sur l'accessibilité qui rassemble des conseils pratiques à l'intention des employés.

Examiner les commentaires des clients et les avis de tiers afin d'y déceler d'éventuelles informations liées à l'accessibilité.

Collaborer avec notre service à la clientèle afin de relever les points susceptibles d'avoir un lien avec l'accessibilité.

7. Les transports

La Banque ne gère pas de réseau de transport ni de parc de véhicules de transport au sens de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Cela signifie que les normes en matière de transport ne relèvent pas du champ d'application de ce Plan. Toutefois, la Banque offre des mesures d'adaptation aux employés qui se déplacent dans le cadre de leurs fonctions ou pour suivre une formation. Nous nous engageons à revoir, au besoin, nos politiques et nos communications relatives aux

déplacements et au transport afin de nous assurer qu'elles ne comportent aucun obstacle.

Consultations

La Banque HomeEquity reconnaît qu'une consultation constructive auprès des personnes handicapées est essentielle pour soulever, éliminer et prévenir les obstacles. L'élaboration de ce Plan d'accessibilité s'est appuyée sur les travaux menés par la Banque en matière d'accessibilité et sur les consultations menées au cours des dernières années, notamment les précédentes initiatives visant à recueillir les commentaires des employés sur une base volontaire, les activités de mobilisation axées sur l'accessibilité, ainsi que l'examen continu des possibilités d'améliorer l'accessibilité sur l'ensemble du lieu de travail.

Les années précédentes, la Banque HomeEquity invitait les employés qui se déclaraient en situation de handicap à participer à des réunions volontaires de rétroaction via Microsoft Teams. Ces échanges avaient pour but de donner aux employés l'occasion de partager leurs expériences, de cerner d'éventuels obstacles en milieu de travail et de formuler des suggestions visant à favoriser une expérience professionnelle plus accessible et plus inclusive.

En 2026, avant d'élaborer le présent Plan d'accessibilité, la Banque HomeEquity a également lancé une enquête anonyme à l'intention des employés déclarant avoir un handicap. Cette enquête a été mise à disposition comme un canal confidentiel supplémentaire permettant aux employés de partager leurs commentaires sur l'accessibilité en milieu de travail. Les employés ont été invités à donner leur avis sur les domaines suivants :

- le degré d'accessibilité du lieu de travail physique;
- les problèmes d'accessibilité physique rencontrés sur leur lieu de travail, s'il y a lieu;
- les types d'obstacles physiques qu'ils ont pu rencontrer, notamment les entrées, les sorties, les portes, les rampes d'accès, les ascenseurs, les escaliers, les salles de bain, les postes de travail, les sièges, les salles de réunion, les espaces partagés, l'éclairage, le bruit, les facteurs environnementaux et les procédures d'urgence;

- le degré d'accessibilité des systèmes et des outils numériques de la Banque, notamment Workday, la messagerie électronique et les plateformes internes;
- les obstacles à l'accès à des informations ou à l'utilisation des technologies sur leur lieu de travail, s'il y a lieu;
- les types de défis technologiques ou informationnels qu'ils ont pu rencontrer, notamment des difficultés à lire le contenu, l'incompatibilité avec les technologies d'assistance, des problèmes de navigation, l'absence de formats de documents accessibles ou d'autres problèmes d'accessibilité;
- l'efficacité de la mise à disposition de formats accessibles ou d'aides à la communication lorsque nécessaire;
- les domaines que la Banque devrait privilégier afin d'améliorer l'accessibilité, notamment l'environnement de travail physique, les technologies et les systèmes utilisés sur le lieu de travail, la communication accessible, le processus de prise de mesures d'adaptation et le soutien, la formation et la sensibilisation des employés et des dirigeants, les procédures d'urgence et la planification de la sécurité, ainsi que l'accessibilité pour les clients;
- tout autre problème d'accessibilité qu'ils auraient rencontré ou observé sur le lieu de travail et qui pourrait affecter leur capacité, ou celle d'autres personnes, à accomplir leur travail, à accéder aux services ou à se déplacer sur le lieu de travail;
- toute suggestion, tout commentaire ou tout renseignement supplémentaire qui pourrait contribuer à améliorer l'accessibilité en milieu de travail.

Grâce à ces efforts de consultation continus, la Banque HomeEquity a pu mieux cerner les domaines dans lesquels des améliorations en matière d'accessibilité pourraient s'avérer nécessaires et ceux où un examen plus approfondi serait utile. Les occasions de recueillir des commentaires et les activités de mobilisation axées sur l'accessibilité décrites ci-dessus ont permis de mettre en lumière les obstacles et les mesures cernés dans le présent Plan d'accessibilité, notamment celles concernant l'environnement physique du lieu de travail, les technologies utilisées, l'accessibilité des communications, la sensibilisation aux mesures d'adaptation, les procédures d'urgence et l'accessibilité pour les clients. La Banque HomeEquity

continuera à s'appuyer sur ces consultations et cette rétroaction pour élaborer ses futurs rapports d'étape et poursuivre la planification en matière d'accessibilité.

Rétroaction

Toute personne peut faire part de ses commentaires sur l'accessibilité à la Banque HomeEquity par courrier, par téléphone ou par courriel. La Banque HomeEquity s'engage à examiner ces commentaires et à les utiliser en vue de favoriser l'amélioration continue.

La rétroaction peut être fournie de façon anonyme. Les demandes de formats alternatifs de ce Plan, de rapports de progrès ou de descriptions du processus de rétroaction seront examinées et traitées conformément aux exigences applicables.

Annexe : Définitions

Accessibilité

L'accessibilité désigne la facilité avec laquelle une personne handicapée peut accéder à un dispositif, un service, un environnement physique ou de l'information, l'utiliser et en profiter. L'accessibilité nécessite une planification et une conception réfléchies, ainsi que des efforts visant à éliminer les obstacles et à améliorer la facilité d'utilisation.

Handicap

Un handicap est une déficience notamment physique, intellectuelle, cognitive, mentale ou sensorielle, un trouble d'apprentissage ou de la communication ou une limitation fonctionnelle, de nature permanente, temporaire ou épisodique, manifeste ou non et dont l'interaction avec un obstacle nuit à la participation pleine et égale d'une personne dans la société.

Obstacle

Un obstacle signifie tout élément, notamment celui qui est de nature physique ou architecturale, qui est relatif à l'information, aux communications, aux comportements ou à la technologie ou qui est le résultat d'une politique ou d'une pratique, qui nuit à la participation pleine et égale dans la société des personnes ayant des déficiences ou des limitations fonctionnelles.