

Plan d'accessibilité de Tangerine 2026-2029

Table des matières

Généralités.....	4
Coordonnées.....	4
Adresse postale.....	4
Numéro de téléphone.....	4
Courriel.....	5
Commentaires sur l’accessibilité	5
Formats substitués	5
Principes.....	5
Consultations	5
Comités consultatifs.....	6
Résultats de l’étude sur la Loi canadienne sur l’accessibilité.....	6
Notre plan d’action	7
Secteur prioritaire 1 : Emploi.....	7
Accomplissements récents	8
Écoute et consultation des employé·e·s.....	8
Emploi inclusif.....	9
Mesures d’adaptation en milieu de travail.....	9
Apprentissage et sensibilisation	10
Plan d’action	10
Secteur prioritaire 2 : Environnement adapté.....	11
Plan d’action	11
Secteur prioritaire 3 : Technologie de l’information et des communications.....	12
Accomplissements récents	13
Plan d’action	13
Secteur prioritaire 4 : Communications autres que les technologies de l’information et des communications.....	14
Plan d’action	14

Secteur prioritaire 5 : Conception et prestation des programmes et services	15
Accomplissements récents	15
Plan d'action	15
Secteur prioritaire 6 : Approvisionnement en biens, services et installations.....	16
Accomplissements récents	17
Plan d'action	17
Secteur prioritaire 7 : Transport	18
Plan d'action	18

Généralités

Tangerine s'engage à traiter toutes les personnes avec respect ainsi qu'à soutenir leur dignité et leur autonomie, et croit à l'égalité des chances pour tou·te·s. Tangerine a élaboré le présent plan en consultation avec des personnes en situation de handicap afin de mieux comprendre et refléter les besoins de sa clientèle et de son personnel.

Notre plan d'accessibilité décrit les mesures que nous prendrons entre 2026 et 2029 afin de respecter nos obligations en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité, de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des autres lois applicables en matière d'accessibilité. Il précise comment Tangerine et sa filiale Fonds d'investissement Tangerine Limitée identifieront, préviendront et élimineront les obstacles auxquels font face les personnes en situation de handicap.

Nous nous efforçons d'être la banque et l'employeur de choix, ce qui comprend l'amélioration de l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos infrastructures pour notre clientèle et notre personnel.

Nous sommes une filiale en propriété exclusive de la Banque de Nouvelle-Écosse et membre à part entière de la SADC.

Coordonnées

La direction de l'expérience client chez Tangerine est responsable de recevoir les commentaires sur le plan d'accessibilité de Tangerine ainsi que sur tout obstacle lié à l'accessibilité pour les client·e·s, les employé·e·s et les membres du public au Canada.

Adresse postale

Banque Tangerine
À l'attention de : Équipe Voix du client
3389, avenue Steeles Est
Toronto, ON M2H 0A1

Numéro de téléphone

1 888 728-2603 – La ligne dédiée aux services d'accessibilité est offerte de 9 h à 21 h (HE).

1 888 826-4374 ou 1 888 TANGERINE – Appelez-nous sans frais, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Nous acceptons toujours les appels avec service de relais vidéo.

Courriel

welisten@tangerine.ca – Envoyez-nous un courriel pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, demander d'autres formats pour les communications et poser vos questions relatives à l'accessibilité.

Commentaires sur l'accessibilité

Nous acceptons les commentaires sur les obstacles à l'accessibilité et notre plan d'accessibilité. Pour en savoir plus, consultez le [processus de rétroaction](#).

Formats substitués

Cette version du plan d'accessibilité est compatible avec les technologies d'assistance conçues pour aider les personnes en situation de handicap. Des versions du plan d'accessibilité en gros caractères, en format imprimé, en braille et en format audio sont disponibles sur demande.

Vous pouvez demander le plan d'accessibilité dans un format substitué par la poste, par courriel à l'adresse welisten@tangerine.ca ou par téléphone au 1 888 728-2603.

Principes

Le plan d'accessibilité est guidé par les principes énoncés dans la Loi canadienne sur l'accessibilité et la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Dans l'élaboration du présent plan, nous avons appliqué ces principes, notamment ceux de dignité, d'autonomie, d'égalité des chances et d'inclusion significative des personnes en situation de handicap. Nous nous engageons à procurer un accès sans obstacle à nos services, à communiquer de manière à tenir compte des besoins individuels et à veiller à ce que les personnes en situation de handicap participent à l'élaboration de nos politiques et de nos pratiques.

Consultations

Tangerine a élaboré le plan d'accessibilité en demandant à ses client·e·s, à ses employé·e·s et aux membres du public comment elle peut devenir plus accessible et inclusive pour les personnes en situation de handicap. Nous avons également interrogé les Canadiens et Canadiennes en situation de handicap pour comprendre les obstacles qui barrent leur route et la façon dont nous pouvons contribuer à les éliminer.

Comités consultatifs

En partenariat avec la Banque de Nouvelle-Écosse, nous avons créé deux comités consultatifs afin de recueillir directement les points de vue des personnes en situation de handicap.

- **Comité consultatif de client·e·s** : Dix client·e·s en situation de handicap ont donné leur perspective et des recommandations dans le cadre de groupes de discussion et d'autres formes de discussions.
- **Comité consultatif du personnel** : Des employé·e·s en situation de handicap ont transmis leurs expériences et leurs idées dans le cadre de sondages et d'ateliers pour contribuer à façonner notre plan.

Ces concertations ont mis en évidence plusieurs thèmes et priorités clés :

- **Prestation de services et mesures d'adaptation** : Veiller à ce que les client·e·s et les employé·e·s reçoivent un soutien qui tient compte de leurs besoins individuels.
- **Technologie** : Développer des outils et des plateformes numériques accessibles à la clientèle et au personnel en entier.
- **Accessibilité des bureaux** : Rendre les lieux physiques plus accessibles et faciles à parcourir.

Résultats de l'étude sur la Loi canadienne sur l'accessibilité

En 2025, nous avons invité la clientèle et le personnel de Tangerine, ainsi que les membres du public à participer au sondage en ligne sur le plan de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Les participant·e·s ont indiqué que les services et fonctionnalités d'accessibilité suivants leur sont les plus utiles lorsqu'ils ou elles effectuent leurs opérations bancaires chez Tangerine :

- Les guichets automatiques accessibles de la Banque de Nouvelle-Écosse;
- La documentation en gros caractères et en format électronique accessible;
- Les cartes de crédit Tangerine en braille;
- L'assistance en ligne offerte par les associé·e·s en direct.

Les participant·e·s aimeraient voir les améliorations suivantes en matière d'accessibilité au cours des trois prochaines années :

- L'amélioration du design des courriels d'offre pour les utilisateur·trice·s de lecteur électronique;
- La recherche de solutions d'accessibilité novatrices pour offrir des expériences bancaires exceptionnelles;
- L'amélioration du processus d'accommodation pour les employé·e·s en situation de handicap, principalement en ce qui a trait des accommodements relatifs à la technologie.

Nous remercions les client·e·s, les employé·e·s et les membres du public qui ont formulé leurs commentaires et contribué à l'élaboration de notre plan.

Notre plan d'action

Au cours des dernières années, Tangerine a investi afin de renforcer ses capacités en matière d'accessibilité. Dans le présent plan, nous mettons à profit nos forces, faisons le point sur nos progrès et tenons compte des commentaires reçus de notre clientèle et de notre personnel.

Nous sommes convaincus qu'une vision commune et une stratégie claire en matière d'accessibilité à l'échelle de l'organisation permettront d'offrir de meilleures expériences aux client·e·s comme aux employé·e·s. Nous croyons également que chaque membre de notre personnel a un rôle à jouer dans la création d'une banque accessible.

Le plan d'accessibilité triennal de Tangerine décrit les mesures que nous prendrons pour améliorer l'accessibilité dans les sept domaines prioritaires de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Secteur prioritaire 1 : Emploi

Chez Tangerine, nous sommes d'avis que l'inclusion crée des occasions. Notre engagement à favoriser un environnement dans lequel chacun·e peut s'épanouir est ce qui nous permet de réussir en tant qu'équipe. Nous soutenons nos employé·e·s en situation de handicap, y compris ceux et celles vivant avec la neurodivergence, de plusieurs façons.

Nous disposons d'une équipe dédiée aux mesures d'adaptation en milieu de travail, d'un programme d'adaptation en technologies de l'information et d'un engagement fort envers l'accessibilité et l'inclusion par l'intermédiaire de notre équipe mondiale d'inclusion. Nous offrons à notre personnel des services d'interprétation en langue des signes américaine (ALS) et en langue des signes québécoise (LSQ), des services d'accessibilité aux documents, ainsi que des normes et fonctionnalités d'accessibilité pour les communications, les réunions et les programmes de formation.

Nous avons mis en place une politique de retour au travail et des processus documentés visant à faciliter le retour au travail des employé·e·s à la suite d'une absence liée à un handicap, y compris pour ceux et celles qui peuvent nécessiter des mesures d'adaptation liées à un handicap afin de reprendre leurs fonctions. Ces processus sont conçus pour décrire les étapes nécessaires à un retour au travail sécuritaire et efficace, y compris la participation de l'équipe des mesures d'adaptation en milieu de travail, au besoin, ainsi que l'élaboration de plans d'adaptation personnalisés et documentés.

Ces efforts conjoints contribuent à créer un milieu de travail où les obstacles sont réduits, les besoins diversifiés sont reconnus et tout le personnel peut participer pleinement.

Accomplissements récents

Écoute et consultation des employé·e·s

Tangerine a lancé le sondage sur la rétroaction en matière d'accessibilité des employé·e·s afin d'améliorer continuellement les outils, les processus, les ressources et la culture de la banque en matière d'accessibilité. Le sondage invite les employé·e·s canadien·ne·s à partager leurs commentaires sur ce qui suit :

- Les obstacles liés à l'accessibilité qui peuvent se dresser sur leur chemin chez Tangerine;
- La mise en œuvre du plan d'accessibilité en ce qui concerne l'emploi.

En donnant leur avis, les membres du personnel peuvent contribuer au changement et soutenir directement Tangerine dans la création d'un milieu de travail plus inclusif et plus accessible, où chacun et chacune se sent à sa place.

Nous avons mis sur pied le comité consultatif des employé·e·s en matière d'accessibilité, une équipe interfonctionnelle composée de membres du personnel en situation de handicap. Ce comité fournit des perspectives, des commentaires et des conseils sur les programmes, les politiques et les initiatives en lien avec l'accessibilité, afin de s'assurer que l'opinion des employé·e·s et leur expérience vécue éclairent la prise de décision et la conception.

Emploi inclusif

- Nous avons lancé des ateliers trimestriels destinés aux conseillers et conseillères en attraction de talents portant sur le recrutement inclusif, la sensibilisation au handicap, les mesures d'adaptation en milieu de travail, l'accessibilité et les technologies d'assistance, y compris l'apprentissage direct auprès de nos partenaires communautaires.
- Nous avons mis au point des documents de référence afin de favoriser des interactions inclusives avec les candidats et candidates, notamment des lignes directrices concernant les questions liées à l'accessibilité tout au long des entrevues, des évaluations et des activités de recrutement.
- Nous avons maintenu et mis à jour annuellement le guide inclusif d'attraction de talents afin d'offrir des ressources, des outils et des pratiques exemplaires à jour pour un recrutement accessible et inclusif.
- Nous avons amorcé le développement de vidéos de formation propulsés par l'IA qui s'appuient sur des scénarios réels, afin d'améliorer les compétences en entrevue inclusive pour permettre des entretiens plus inclusifs et sensibiliser davantage notre personnel aux expériences variées des candidat·e·s.

Mesures d'adaptation en milieu de travail

- Nous avons publié les détails relatifs aux mesures d'adaptation dans le profil interne de notre personnel, afin d'enregistrer de façon sécurisée les mesures d'adaptation approuvées liées à des besoins médicaux ou à un handicap.
- L'accès à ces renseignements est limité aux employé·e·s et à leur supérieur·e hiérarchique pour améliorer la transparence, tout en garantissant que les mesures d'adaptation suivent les employé·e·s dans leurs différents rôles, leurs cycles d'évaluation du rendement et leur cheminement de carrière.
- Nous avons lancé le catalogue de solutions de technologies d'assistance afin de regrouper les logiciels d'assistance approuvés et les outils de communication.

Apprentissage et sensibilisation

Nous avons lancé un programme de formation en ligne sur la neurodiversité, composé de plusieurs modules de formation en ligne, de résumés d'ouvrages et de cours conçus pour accroître la sensibilisation, réduire la stigmatisation et favoriser une meilleure compréhension de la neurodiversité chez Tangerine. Ce programme soutient les employé·e·s et les gestionnaires dans l'adoption de comportements inclusifs, de pratiques accessibles et dans la création d'équipes offrant un climat de sécurité psychologique.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Soutien aux groupes de ressources des employé·e·s	Maintenir et soutenir les groupes de ressources des employé·e·s en situation de handicap, et favoriser le sentiment de communauté, la défense des intérêts et la collaboration pour les initiatives d'accessibilité.	En cours
Rétroaction des employé·e·s	Maintenir un mécanisme de rétroaction anonyme et accessible permettant aux employé·e·s en situation de handicap de transmettre leurs commentaires, et s'engager à donner suite à cette rétroaction dans des délais définis afin d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'inclusion.	En cours
Étude sur les services-conseils virtuels	Développer et mettre en œuvre des stratégies visant à réduire la stigmatisation afin de favoriser la compréhension, normaliser les mesures d'adaptation et promouvoir une culture d'inclusion pour les employé·e·s en situation de handicap.	2027
Disponibilité de la main-d'œuvre	En partenariat avec la Banque de Nouvelle-Écosse, nous travaillerons à atteindre ou à dépasser les taux de disponibilité de la main-d'œuvre des personnes en situation de handicap, tel que le définit la Loi sur l'équité en matière d'emploi du Canada, afin d'assurer une représentation équitable à tous les niveaux et dans toutes les catégories d'emploi.	Date de fin : Se poursuit après 2029
Formation en attraction de talents	Examiner et mettre à jour annuellement la formation destinée aux conseiller·ère·s en attraction de talents afin d'intégrer des pratiques de recrutement accessibles et inclusives dans l'ensemble des processus de recrutement. Ces pratiques viseront à éliminer les obstacles pour les candidat·e·s en situation de handicap.	En cours
Processus de recrutement	Tirer parti du module de recrutement SAP SuccessFactors et des technologies de gestion des relations avec les candidat·e·s afin d'éliminer les obstacles du processus de recrutement pour les personnes en situation de handicap.	2029

Secteur prioritaire 2 : Environnement adapté

Tangerine est une banque numérique sans succursale physique. Nous nous engageons à offrir des espaces accessibles à notre personnel en respectant la législation canadienne et les codes du bâtiment. Nous nous conformons également aux lois et règlements en matière d'accessibilité lors de la construction d'espaces de bureau ou de modifications importantes apportées à ceux-ci.

Si une fonctionnalité d'accessibilité, un espace de travail ou un service est temporairement indisponible, nous informons nos employé·e·s des raisons de l'interruption, de sa durée prévue et des solutions de rechange offertes.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Immobilier	<p>Assurer une surveillance continue, l'interprétation et la mise en œuvre de toutes les nouvelles exigences en matière d'accessibilité liées à l'environnement bâti, conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, au code national du bâtiment du Canada et à tous les codes du bâtiment provinciaux applicables.</p> <p>Cela garantit que tous les projets immobiliers, y compris les nouvelles constructions, les rénovations et les améliorations continues des installations, respectent ou dépassent les normes réglementaires, en plus de favoriser le plus haut niveau d'accessibilité pour les employé·e·s et les visiteur·euse·s.</p>	En cours

Secteur prioritaire 3 : Technologie de l'information et des communications

Nous nous engageons à créer et à maintenir des sites Web, des applications et des documents accessibles. Les équipes de Tangerine spécialisées en accessibilité numérique soutiennent la conception, le développement et le déploiement accessibles de nos technologies. Nous intégrons l'accessibilité à toutes les étapes de la conception, du développement et des essais, et nous offrons une gamme de fonctionnalités et de services afin de répondre à divers besoins des utilisateur·trice·s.

Nos fonctionnalités d'accessibilité numérique contribuent à garantir que les client·e·s aux différentes capacités peuvent utiliser efficacement nos plateformes. Nos sites Web publics permettent l'ajustement de la taille du texte grâce au zoom du navigateur, sont compatibles avec les lecteurs d'écran et prennent en charge la navigation complète avec un clavier.

Notre application mobile comprend de grandes zones tactiles avec un fort contraste de couleurs afin de faciliter leur repérage et leur utilisation. Elle prend également en charge les fonctionnalités d'accessibilité des appareils, comme la modification des caractères et l'agrandissement de l'écran, afin d'améliorer la lisibilité. Nous tirons pleinement parti des fonctions intégrées des lecteurs d'écran comme VoiceOver sur iOS et TalkBack sur Android pour aider la clientèle qui a besoin d'entendre la description du contenu à l'écran. Notre application mobile comprend également des fonctions de clavardage sécurisé pour les client·e·s qui ont besoin d'interactions textuelles ou qui les préfèrent.

Tous les guichets automatiques de la Banque de Nouvelle-Écosse comprennent des fonctionnalités d'accessibilité, notamment la navigation audio. Les client·e·s peuvent brancher des écouteurs ordinaires dans la prise audio du guichet et suivre les instructions vocales afin d'effectuer leurs opérations bancaires de façon autonome.

Accomplissements récents

Nous avons élargi notre offre de formations en accessibilité numérique afin d'aider notre personnel à créer des technologies numériques plus accessibles.

- Nous avons mis en ligne quatre cours sur l'accessibilité numérique offerts sur demande sur notre plateforme d'apprentissage interne.
- Nous avons publié un guide étape par étape sur la création de documents numériques accessibles, comprenant des instructions pour Microsoft Word et PowerPoint.
- Nous avons lancé une liste de lecture sur l'accessibilité numérique proposant de courtes vidéos pratiques afin d'enseigner aux employé-e-s comment créer des sites Web, des applications et des documents accessibles.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Formation en accessibilité des TI	Nous offrirons une formation à tout le personnel qui développe, soutient ou achète des technologies numériques. Cette formation lui permettra de créer des sites Web, des applications, des logiciels et des documents accessibles. La formation respectera les exigences des normes WCAG 2.1 niveau AA et EN 301 54.	2026 à 2028
Vérification de l'identité	Nous veillerons à ce que les client-e-s en situation de handicap bénéficient d'une expérience de vérification de l'identité fluide et sans obstacle. Nous évoluerons vers des méthodes de vérification qui reposent moins sur les capacités cognitives, tout en maintenant les normes les plus élevées afin d'assurer la sécurité des comptes de notre clientèle.	2026 à 2029
Applis mobiles	Nous veillerons à ce que l'application mobile prenne en charge les technologies d'assistance intégrées aux appareils iOS et Android des client-e-s afin de leur offrir une expérience bancaire fluide et accessible. De plus, nous rendrons l'état d'accessibilité de l'application plus visible pour les futur-e-s client-e-s grâce aux fonctionnalités intégrées aux magasins d'applications Android et Apple. Nous mettrons à jour nos conceptions afin d'intégrer l'évolution des fonctionnalités d'accessibilité, y compris la prise en charge complète du mode sombre et la possibilité de redimensionner le texte selon les préférences personnelles de chaque personne.	2026 à 2029
Communications par courriel	Nous améliorerons la conception des courriels promotionnels pour les utilisateur·trice·s de lecteurs d'écran.	2026 à 2029

Secteur prioritaire 4 : Communications autres que les technologies de l'information et des communications

Nous croyons que tout le monde devrait profiter d'un accès efficace, accessible et équitable à de l'information sans obstacle. Nous offrons une vaste gamme de services de communication afin de favoriser des interactions accessibles avec notre clientèle. Nos client·e·s peuvent communiquer avec nous au moyen de services de relais, lesquels sont acceptés par tous nos numéros de renseignements généraux, y compris par notre ligne téléphonique dédiée à l'accessibilité, afin de permettre aux personnes sourdes, Devenues sourdes, malentendantes ou avec un trouble de la parole de communiquer efficacement. L'application mobile propose également un service de clavardage en direct afin de soutenir les personnes qui préfèrent les communications textuelles ou qui ont des limitations liées à la communication. Un soutien par courriel est offert à l'adresse welisten@tangerine.ca, et nos client·e·s peuvent également transmettre leurs commentaires sur n'importe lequel de nos canaux de communication et nos réseaux sociaux. Afin de rendre l'information bancaire accessible, nous offrons sur demande différents supports, notamment des documents en gros caractères, des fichiers PDF accessibles et des documents en braille.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Projet sur l'accessibilité des communications de l'Université de l'Alberta	<p>En collaboration avec la Banque de Nouvelle-Écosse, nous poursuivons le partenariat avec le département des sciences et des troubles de la communication de l'Université de l'Albera afin d'améliorer l'accessibilité des communications à la banque.</p> <p>Dans le cadre de cette collaboration, nous mènerons des recherches afin de cerner les obstacles à l'accessibilité des communications et concevrons conjointement des solutions ciblées, notamment des présentations de formation, des infographies et d'autres ressources visant à améliorer le soutien à la clientèle.</p>	2027

Secteur prioritaire 5 : Conception et prestation des programmes et services

Nous nous engageons à concevoir et à offrir des programmes et des services qui permettent d'effectuer des opérations bancaires sans obstacle dans tous les canaux de service, y compris les services numériques et les interactions avec le centre d'appels.

Nous soutenons notre clientèle en proposant des options de communication accessibles et en fournissant des documents dans différents formats substitués, sans frais et en temps opportun. Nous appliquons des principes de conception inclusive et travaillons directement avec les client·e·s en situation de handicap ainsi qu'avec des partenaires communautaires afin d'améliorer la conception et la prestation de nos produits et services. Ce travail est mené grâce à des groupes consultatifs, à la recherche utilisateur et à d'autres consultations. Nos politiques favorisent la dignité, l'autonomie et l'égalité des chances.

Accomplissements récents

- En partenariat avec la Banque de Nouvelle-Écosse, nous avons accru la sensibilisation à l'accessibilité, avec plus de 50 000 employé·e·s qui ont suivi la formation en ligne sur l'accessibilité.
- Nous avons créé et diffusé un guide de pratiques exemplaires en accessibilité afin d'améliorer l'accessibilité de l'apprentissage numérique.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Étude sur les services consultatifs virtuels	<ol style="list-style-type: none">1. Mener une étude auprès des client·e·s en situation de handicap afin d'évaluer leurs expériences et leurs préférences concernant les services consultatifs virtuels.2. Analyser les résultats afin d'élaborer un plan d'action.3. Mettre en œuvre le plan d'action.	2027
Formation des gestionnaires	Créer une formation d'introduction à l'accessibilité destinée aux gestionnaires et à la direction, couvrant les principaux concepts de l'accessibilité, notamment l'importance de celle-ci pour notre organisation, ainsi que la manière dont la direction peut contribuer à offrir une expérience inclusive tant pour le personnel que pour la clientèle.	2029

Vérification de l'identité dans le centre d'expérience du client	<p>Améliorer le processus de vérification de l'identité dans le centre d'expérience du client pour les client·e·s en situation de handicap :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un processus d'escalade fluide pour les client·e·s ayant des besoins en matière d'accessibilité qui ne peuvent pas compléter le processus de vérification standard. • La nouvelle vérification est effectuée par une équipe spécialisée de conseillers et conseillères au moyen d'un processus standardisé de validation verbale et/ou d'un modèle TBAC + OTP (mot de passe unique). 	2029
--	--	------

Secteur prioritaire 6 : Approvisionnement en biens, services et installations

Les pratiques d'approvisionnement mondial sont encadrées par les normes de la banque, lesquelles décrivent les processus d'évaluation et de sélection des fournisseurs et des prestataires de services. Ces normes tiennent compte de considérations liées à l'approvisionnement durable, conformément aux objectifs sociaux et environnementaux plus larges de la banque.

L'équipe internationale de l'approvisionnement de la Banque de Nouvelle-Écosse est responsable de l'acquisition des produits et des services, ainsi que de la supervision des fournisseurs à l'échelle mondiale, en mettant l'accent sur l'approvisionnement responsable, y compris l'accessibilité. L'équipe vise à intégrer l'accessibilité dans toutes les décisions d'achat de biens, de services et d'installations.

L'approvisionnement responsable nous aide à réduire le risque et à renforcer la chaîne d'approvisionnement. Cela comprend l'évaluation des fournisseurs tiers sous l'angle de la durabilité dans le cadre du processus d'appel d'offres, ainsi que la promotion de l'inclusion des fournisseurs. Ces efforts contribuent à créer une chaîne d'approvisionnement qui reflète davantage notre clientèle, notre personnel et les communautés que nous servons.

Accomplissements récents

Politiques, procédures et lignes directrices

- Réalisation d'une analyse des écarts afin de déterminer comment intégrer les exigences en matière d'accessibilité aux processus d'approvisionnement de bout en bout existants.
- Partenariat avec ProcureAccess, une initiative intersectorielle dirigée par Disability:IN, un organisme sans but lucratif axé sur l'inclusion des personnes en situation de handicap, afin de faire progresser l'approvisionnement en technologies numériques accessibles.

Approvisionnement stratégique

Une clause standard relative à l'accessibilité figure dans le modèle de contrat-cadre de services de la banque. Lorsqu'un fournisseur apporte ou propose des modifications à cette clause standard, l'équipe de l'accessibilité participe au processus d'examen afin de veiller au respect des attentes et des normes de la banque.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Lignes directrices organisationnelles	En partenariat avec la Banque de Nouvelle-Écosse, élaborer des lignes directrices organisationnelles sur les pratiques d'accessibilité en matière d'approvisionnement.	2027
Évaluation des fournisseurs	Élaborer des exigences en matière d'accessibilité pour l'évaluation des fournisseurs dans le cadre des activités d'approvisionnement (p. ex., appels d'offres, renouvellements et modifications de contrats).	En cours
Contrats pour les personnes en situation de handicap	En partenariat avec la Banque de Nouvelle-Écosse, élaborer un plan visant à établir des liens avec des fournisseurs appartenant à des personnes en situation de handicap et exploitées par celles-ci, afin de mieux comprendre les obstacles qui peuvent exister lorsqu'elles soumissionnent pour des contrats avec la Banque de Nouvelle-Écosse.	En cours
Engagements	Maintenir la collaboration avec l'IWSCC et Disability:IN afin de soutenir les fournisseurs, d'éliminer les obstacles, d'accroître l'accès et de contribuer à un avenir plus équitable.	En cours

Secteur prioritaire 7 : Transport

Tangerine s'engage à cerner et à éliminer les obstacles liés au transport. Cela comprend l'examen des politiques et procédures de la banque relatives aux déplacements afin d'assurer leur conformité aux normes d'accessibilité.

Plan d'action

Nom du projet	Description	Échéancier
Politique sur les frais de déplacement	Modifier la politique et le protocole en lien avec les frais de déplacement des employé·e·s afin de définir clairement les attentes et les exigences en matière d'accessibilité dans cette politique. Nous nous engageons à énoncer clairement les responsabilités de la banque en matière d'accessibilité dans cette politique, ainsi qu'à préciser le protocole que toutes les parties doivent suivre en ce qui concerne le transport accessible.	2027
Politique sur les véhicules fournis par la banque	Modifier la politique et le protocole en lien avec les véhicules fournis par la banque afin de définir clairement les attentes et les exigences en matière d'accessibilité. Nous nous engageons à énoncer clairement les responsabilités de la banque en matière d'accessibilité dans cette politique, ainsi qu'à préciser le protocole que toutes les parties doivent suivre en ce qui concerne le transport accessible.	2027
Activités du service de navette	Évaluer les lignes directrices et les protocoles actuels du service de navette afin de cerner les lacunes et de recommander des mesures visant à répondre aux attentes en matière d'accessibilité. Énoncer clairement les responsabilités de la banque en matière d'accessibilité dans les lignes directrices de ce service. Définir les processus de transport accessible que toutes les parties devront suivre.	2027