

**Rapport d'étape 2025 de Tangerine
en vertu de la *Loi canadienne sur
l'accessibilité***

Table des matières

Introduction	4
Généralités	4
Coordonnées	4
Adresse postale	4
Téléphone	4
Courriel	4
Rétroaction sur l'accessibilité	5
Formats alternatifs	5
Consultations.....	5
Résultats du sondage concernant le Rapport d'étape en vertu de la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>	5
Retroaction	6
Rétroactions des clients	6
Services d'accessibilité et d'accommodement	6
Rétroactions des employés	6
Services d'accessibilité et d'accommodement en fonction de la rétroaction des employés	6
Prise en compte des rétroactions	7
Premier domaine prioritaire : l'emploi	7
Progrès sur les engagements	7
Engagement 1 : Représentation	8
Engagement 2 : Plan sur l'équité en matière d'emploi.....	9
Engagement 3 : Modèle opérationnel d'accessibilité	9
Engagement 4 : Programmes d'embauche ciblés	9
Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti	10
Progrès sur nos engagements	11
Engagement 1 : Espaces de travail des employés	11
Engagement 2 : Prendre des mesures	12
Engagement 3: Poursuivre.....	12
Troisième domaine prioritaire : les technologies de l'information et des communications	13
Progrès sur nos engagements	13
Engagement 1 : développer l'accessibilité numérique	14

Engagement 2 : recherche et consultations des utilisateurs.....	14
Engagement 3 : L'accessibilité dans l'expérience numérique des employés.....	15
Engagement 4 : Les pratiques d'accessibilités numérique.....	16
Engagement 5 : Site Web et appli bancaire mobile.....	16
Engagement 6 : Améliorer le système de conception Lighthouse	17
Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications	17
Progrès sur nos engagements	17
Engagement 1 : Amélioration de l'accessibilité des services de Tangerine	18
Engagement 2 : Des documents bancaires en formats accessibles	18
Engagement 3 : Simplifier la culture financière	18
Cinquième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services	18
Progrès sur les engagements	19
Engagement 1 : Programme d'accessibilité des clients de Tangerine	19
Engagement 2 : Formation des employés	20
Engagement 3 : Page des services d'accessibilité.....	20
Sixième domaine prioritaire : l'acquisition de biens, de services et d'installations.....	20
Progrès sur les engagements	20
Engagement 1 : Processus d'approvisionnement accessible	21
Engagement 2 : Partenariat avec ProcureAccess	21
Septième domaine prioritaire : le transport	21
Sensibilisation et formation sur l'accessibilité.....	22
Formation	22
Programme de formation sur l'accessibilité numérique	22
Formation de sensibilisation.....	22
Repenser la formation sur l'accessibilité	22
Groupe de travail sur l'apprentissage et l'accessibilité	23
Engagement communautaire.....	23
Groupe de ressources pour les employés.....	23
Événement mondial de la Journée internationale des personnes en situation de handicap.....	24

Introduction

Nous sommes heureux de présenter notre deuxième rapport d'étape relatif à la *Loi canadienne sur l'accessibilité*. Ce rapport relève les progrès que nous avons accomplis en 2024 depuis la mise en œuvre de notre plan [2023-2026 de Tangerine en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Chez Tangerine, nous engageons à fournir le meilleur service possible à tous nos clients tout en offrant un lieu de travail inclusif à nos employés. Il s'agit de nous assurer que nos clients et nos employés handicapés soient respectés pour ce qu'ils sont, que les employés puissent atteindre leur plein potentiel et que les clients puissent accéder à nos services d'une manière qui respecte leur dignité et leur autonomie.

Ce rapport d'étape met en avant les améliorations en matière d'accessibilité que nous avons apportées en 2024 et la manière dont vos commentaires nous aident à orienter nos efforts et nos priorités.

Généralités

Coordonnées

Le vice-président des contrôles internes de Tangerine est chargé de recevoir les rétroactions fournies par les clients, les employés et le public au Canada sur le plan d'accessibilité de Tangerine et sur toute autre difficulté liée à l'accessibilité.

Adresse postale

Banque Tangerine
À l'attention de : Chef de l'expérience client
3389, av. Steeles Est
Toronto, ON
M2H 0A1

Téléphone

1-888-728-2603 — ligne dédiée à la rétroaction sur l'accessibilité, ouverte de 9 h à 21 h (heure de l'Est).

1-888-826-4374 ou 1-888-TANGERINE — appelez-nous sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les appels par service de relais vidéo sont toujours acceptés.

Courriel

welisten@tangerine.ca

Rétroaction sur l'accessibilité

Les clients, les employés et le public sont invités à nous faire part de leurs rétroactions sur les obstacles à l'accessibilité et sur notre [plan d'accessibilité](#). Vous trouverez des informations supplémentaires sur notre [processus de rétroaction](#) sur notre site [Web](#).

Formats alternatifs

D'autres formats de ce document sont disponibles sur demande. Vous pouvez en faire la demande sous format papier, à gros caractère, en Braille, en format audio ou dans un format électronique compatible avec des technologies d'aide par courriel, par la poste ou par téléphone en utilisant les coordonnées ci-dessus.

Consultations

Pour l'élaboration de ce rapport d'étape, nous avons invité nos clients et employés, ainsi que le public, à participer à un sondage concernant « le Rapport d'étape en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ». Le sondage était disponible sur [Tangerine.ca](#) pendant quatre semaines sur notre page Web consacrée à l'accessibilité, du 13 janvier au 15 février 2025. Le sondage de 26 questions a été publié en anglais et en français.

Les participants au sondage comprenaient des personnes d'âges et de sexes différents ainsi que des personnes vivant en milieu urbain ou rural, dont plusieurs s'identifiant comme des personnes handicapées.

Résultats du sondage concernant le Rapport d'étape en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*

Les participants ont identifié les domaines prioritaires suivants sur lesquels Tangerine a eu un impact :

- Environnement bâti
- Communication (autres)
- Conception et prestation de programmes et de services

Les participants ont identifié les domaines prioritaires suivants sur lesquels Tangerine a eu moins d'impact :

L'emploi — les participants ont souligné la nécessité d'améliorer la compréhension des dirigeants à l'égard des handicaps visuels.

Rétroaction

Du 1^{er} février 2024 au 31 janvier 2025, nous avons reçu 206 rétroactions sur l'accessibilité de la part des clients et 93 rétroactions sur l'accessibilité de la part des employés.

Les rétroactions peuvent être transmises par la poste, par téléphone et par relais, par courriel, par notre processus de traitement des plaintes et par des sondages, y compris des formulaires de rétroaction sur le site Web et l'appli mobile.

Rétroactions des clients

Selon les rétroactions sur l'accessibilité que nous avons reçues et analysées :

- 38 % étaient liées à la conception et à la prestation de programmes et de services.
- 17 % étaient liées aux technologies de l'information et de la communication.
- 9 % étaient liées à la communication, autres que les technologies de l'information et de la communication.
- Moins de 1 % étaient liées à l'environnement bâti.

Nous n'avons reçu aucune rétroaction concernant les obstacles au transport. Nous continuerons de surveiller nos canaux de rétroaction pour tout changement éventuel.

Services d'accessibilité et d'accommodement

Nous travaillons à l'amélioration de nos services :

- En améliorant et en repensant le processus d'intégration afin de permettre aux clients d'accéder plus rapidement à l'expérience authentifiée.
- En offrant à nos employés du centre de contact une formation spécialisée sur les accommodements liés à l'accessibilité.

Rétroactions des employés

Selon les rétroactions sur l'accessibilité que nous avons reçues et analysées :

- 35 % étaient liées aux espaces physiques.
- 25 % étaient liées à notre culture.
- 24 % étaient liés à l'emploi.
- 22 % étaient liées aux accommodements.
- 22 % étaient liées à la technologie.
- 17 % étaient liées à la communication et aux ressources.

Services d'accessibilité et d'accommodement en fonction de la rétroaction des employés

Nous travaillons à l'amélioration de l'expérience de nos employés :

- En utilisant un éclairage fluorescent dans nos bureaux.

- En sensibilisant davantage les gestionnaires à la procédure d’accommodement et en réduisant le temps nécessaire à la mise en œuvre d’accommodements.
- En sensibilisant davantage les dirigeants aux options technologiques accessibles et en introduisant une stratégie d’intégration plus accessible afin d’aider les nouveaux employés et les employés actuels à se familiariser avec ces technologies.

Prise en compte des rétroactions

Nous reconnaissons toutes les rétroactions telles qu’elles ont été soumises et nous continuerons à partager les rétroactions existantes et en cours avec les équipes appropriées au sein de Tangerine afin d’élaborer les solutions qui doivent être mises en œuvre. Le partage de ces rétroactions nous donne l’occasion d’apporter des améliorations à nos politiques, nos plans et nos services et de répondre aux besoins de nos clients et de nos employés handicapés.

Premier domaine prioritaire : l’emploi

Nous nous engageons à ce que Tangerine soit un employeur de choix pour les différentes communautés qu’elle sert. Notre but est d’établir une culture durable axée sur la diversité, l’équité, l’inclusion et l’appartenance. Notre objectif est d’avoir des systèmes, des pratiques et des procédures équitables.

Notre stratégie s’appuie sur les engagements de [la Banque Scotia en matière d’inclusion](#). Cela implique de veiller à ce que les employés handicapés soient respectés à leur juste valeur, qu’ils puissent atteindre leur plein potentiel et qu’ils puissent accéder aux services de Tangerine avec dignité et indépendance. Nous nous engageons à favoriser l’inclusivité et la diversité au sein de notre personnel. À nos yeux, cela signifie que les gens ont un sentiment d’appartenance, qu’ils peuvent être authentiques et s’épanouir au travail.

Il n’y a qu’en faisant équipe que nous améliorerons les services envers nos clients et aux communautés.

Progrès sur les engagements

*Description	** Échéancier — État d’avancement
Représentation Accroître de 20 % la représentation des personnes handicapées.	2025 Terminé

Plan sur l'équité en matière d'emploi Contribuez à faire progresser le Plan d'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées de la Banque Scotia, qui comprend Tangerine pour éliminer les obstacles liés à l'attraction, à la rétention et au perfectionnement des employés handicapés	2022 – 2025 En cours
Modèle opérationnel d'accessibilité Mettre en place le modèle opérationnel d'accessibilité de la Banque Scotia, qui comprend Tangerine en adoptant une approche ciblée de la prestation de services, du perfectionnement des talents et de la création d'un environnement inclusif et accessible pour les employés handicapés. Ce modèle intègre l'accessibilité dans nos pratiques d'emploi.	2022 – 2026 En cours
Programmes d'embauche ciblés Mettre en œuvre des programmes d'embauche ciblés avec des partenaires communautaires afin d'accroître la représentation des personnes handicapées. Deux initiatives, axées sur l'embauche de personnes souffrant d'une perte de vision et de handicaps cognitifs, sont en cours.	2022 – 2024 Terminé

*Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : Représentation

En 2024, 9 % des nouveaux employés se sont identifiés comme des personnes handicapées. Cela nous a permis d'atteindre avec succès notre objectif d'augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées.

En outre, nous nous appuyons sur la disponibilité sur le marché du travail (DMT) pour évaluer le nombre de personnes handicapées au sein de notre personnel, assurant ainsi la conformité avec la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. La DMT sert à mesurer la représentation des groupes méritant l'équité sur le marché du travail canadien et constitue un point de référence pour l'évaluation de l'équité en matière d'emploi. Ces données sont mises à jour aux cinq ans et reposent sur le recensement et l'Enquête canadienne sur l'incapacité. Nous nous engageons à examiner régulièrement nos progrès et à solliciter activement des rétroactions afin d'améliorer nos efforts.

En 2025, nous mettrons également en place un nouveau Plan sur l'équité en matière d'emploi (PEE) pour une période de 3 à 5 ans. Ce plan s'appuiera sur les conclusions d'une étude interne et sur les rétroactions en matière d'accessibilité pour faire

concorder nos pratiques avec la DMT et contribuer à éliminer les obstacles à l'emploi.

Engagement 2 : Plan sur l'équité en matière d'emploi

Le PEE est en constante évolution afin de prendre en compte les efforts de nos collègues et des conseils pour l'inclusion dans la lutte contre les obstacles à l'inclusion et à l'accessibilité. Nous nous engageons à éliminer les obstacles liés à l'embauche, à la fidélisation et au développement des employés handicapés.

Faits marquants et réalisations :

- **Fonctionnalité Détails de l'accommodement** : Nous avons mis en place une nouvelle fonctionnalité sur notre site Web interne pour les plans d'accommodement des employés. Cette fonctionnalité permet de communiquer sans ambiguïté les besoins d'accommodement aux gestionnaires et de veiller à ce que ces besoins soient satisfaits sur l'ensemble de la période d'emploi, ce qui favorise des évaluations du rendement et un avancement de carrière équitables.
- **Documents accessibles** : Nous fournissons des documents accessibles par le biais de nos sites internes des ressources humaines.

En 2024, le Conseil de direction de l'accessibilité pour les employés de la Banque Scotia a poursuivi ses efforts pour s'assurer que la banque, y compris Tangerine, procure une expérience accessible et équitable aux employés handicapés. Le conseil était composé de hauts dirigeants qui travaillent à l'échelle mondiale pour promouvoir des initiatives visant à améliorer l'accessibilité pour les employés.

Engagement 3 : Modèle opérationnel d'accessibilité

En 2024, les Ressources humaines mondiales (RHM) ont mis en place avec succès le modèle opérationnel d'accessibilité (MOA). Le MOA contribue à appuyer les employés handicapés en éliminant les obstacles et en créant un lieu de travail inclusif. Ce modèle permet à nos collègues de travailler ensemble sur des initiatives en faveur des employés handicapés.

Nous continuerons à utiliser ce modèle pour favoriser des changements positifs et atteindre nos objectifs d'ici à la fin de 2025. Nous évaluerons nos succès à l'aide des éléments suivants :

- Les indicateurs clés de performance dans le cadre du PEE
- Les résultats du sondage annuel auprès des employés
- Les résultats de l'enquête mondiale sur la diversité

Engagement 4 : Programmes d'embauche ciblés

En 2024, nous nous sommes concentrés sur l'embauche de personnes handicapées chez Tangerine par le biais de programmes réalisés avec des partenaires

communautaires. Nous nous sommes concentrés sur les personnes souffrant d'une perte de vision et de handicaps cognitifs.

À cette fin, nous avons :

- Ressources : Publié un guide interne pour aider les consultants en acquisition de talents, les gestionnaires responsables de l'embauche et les personnes chargées des entretiens d'embauche chez Tangerine à recruter et à embaucher des candidats handicapés.
- Site Web pour les candidats : Créé un site Web externe permettant aux personnes handicapées de présenter leur curriculum vitae et leurs centres d'intérêt, afin de les mettre en contact avec des recruteurs.

Pour soutenir l'embauche d'étudiants, nous avons organisé et participé à 136 événements destinés à divers groupes méritant l'équité, dont trois événements spécifiquement destinés aux étudiants handicapés :

- Forum sur l'accessibilité de l'Université Western
- Journée de développement de carrière pour les étudiants handicapés de l'Université Concordia
- Forum sur l'emploi accessible hirewesternu Ability

Grâce à cela, nous avons embauché des étudiants handicapés pour 6 % de nos postes coopératifs et de nos stages, soit le même pourcentage qu'en 2023.

Nous avons continué nos partenariats avec [l'Institut national canadien pour les aveugles](#) dans le cadre de leurs événements Ouvrir les portes du travail, ainsi que le réseau virtuel et les événements de recrutement en personne Points de connexions.

En partenariat avec la Banque Scotia, Tangerine s'est jointe au programme Neurodiversity Confident Employer Program Pilot de Surrey Place, une société à but non lucratif qui fournit des soins complets et centralisés aux personnes de tous âges atteintes d'autisme, de troubles du développement et de déficiences sensorielles. Les gestionnaires responsables de l'embauche ont reçu des infolettres bihebdomadaires, assisté à des séances de formation et accédé à des ressources pour améliorer leurs connaissances des pratiques d'intégration de la neurodiversité sur le lieu de travail.

Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti

Tangerine est une banque numérique sans succursales. Nous nous engageons à prévoir des espaces accessibles pour nos employés. Nous y parvenons en respectant la législation canadienne et les codes du bâtiment et en nous conformant aux lois et règlements en matière d'accessibilité lorsque nous construisons des espaces pour nos employés ou que nous y apportons des modifications importantes.

Progrès sur nos engagements

* Description	** Échéancier — État d'avancement
Espaces de travail des employés Évaluer l'état actuel des espaces de travail des employés en collaborant avec la Banque Scotia pour réaliser des audits des espaces de travail.	2024 Terminé
Prendre des mesures Développer un plan d'action afin de concentrer et déployer les recommandations nécessaires formulées lors de l'audit.	2023 – 2026 En cours
Poursuivre Par la suite, poursuivre l'audit des espaces de travail et prendre les mesures qui s'imposent en fonction des résultats obtenus.	2023 – 2026 En cours

* Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : Espaces de travail des employés

Notre initiative, en collaboration avec la Banque Scotia et la [Fondation Rick Hansen](#) (FRH), vise à mesurer l'accès considérable aux espaces physiques, en s'appuyant sur des principes de conception universelle qui vont au-delà des codes du bâtiment actuels.

En octobre 2024, nous avons procédé à un audit de nos bureaux partout au Canada et avons obtenu une cote de certification d'accessibilité Programme RHFAC de la RHF. Voici les résultats :

- Accès à des toilettes universelles
- Entrées et voies d'accès accessibles
- Accès aux transports en commun et aux places de stationnement accessibles, le cas échéant

Ces audits nous ont aidés à identifier les domaines à améliorer, qui font désormais partie de notre plan d'action visant à faire en sorte que nos espaces soient accessibles et inclusifs pour tous.

Engagement 2 : Prendre des mesures

Nous nous engageons à élaborer un plan d'action fondé sur les résultats de l'audit.

En 2023, nous avons atteint la cote de santé-sécurité WELL pour deux de nos lieux de travail, décernée par l'[International WELL Building Institute](#). En 2024, nous nous sommes efforcés d'obtenir notre certification WELL globale.

En 2025, nous continuerons à améliorer l'accessibilité et l'inclusion dans nos espaces :

- En établissant un partenariat avec la RHF pour organiser des séances de partage de la conception de l'examen d'accessibilité avec la Banque Scotia. Ces séances aideront nos professionnels de la conception à acquérir des connaissances à partir d'évaluations de l'accessibilité réalisées dans l'ensemble du Canada.
- En testant la technologie des balises RightHear dans deux espaces de travail, à la lumière des perspectives recueillies lors de nos consultations avec l'Institut national canadien pour les aveugles. Cette technologie aide les personnes aveugles, malvoyantes ou neurodiverses à s'orienter dans les espaces publics.

Engagement 3: Poursuivre

Nous examinons régulièrement nos espaces de travail et apportons des améliorations en fonction de nos constatations. Nous avons récemment créé le Code du bâtiment de l'Ontario 2024 de la Banque Scotia, un guide à usage interne servant à vérifier les projets ontariens.

Ce guide comprend des exigences en matière d'accessibilité telles que :

- Portes
- Rampes
- Affichage
- Contrôles de portes commandées
- Toilettes et toilettes universelles

Par ailleurs, trois de nos employés des services immobiliers ont complété la formation de base de la Fondation Rick Hansen pour la certification d'accessibilité du Programme RHFAC. Ce cours de quatre semaines aide les participants à comprendre les besoins des personnes handicapées, les obstacles auxquels elles sont confrontées et la manière de rendre les espaces plus accessibles. Il enseigne également la conception universelle et la méthode RHFAC au moyen d'études de cas.

Troisième domaine prioritaire : les technologies de l'information et des communications

Nous croyons que tous les Canadiens méritent d'avoir accès aux services financiers. En tant que l'une des principales banques numériques du Canada, nous nous engageons à offrir des produits et services bancaires numériques accessibles qui répondent aux besoins de nos clients et leur permettent d'effectuer leurs opérations bancaires avec dignité et indépendance. Nous nous efforçons d'éliminer les obstacles et d'améliorer notre offre aux clients, aux employés et au public afin de fournir des expériences qui donnent à tous les mêmes moyens d'action.

Nous travaillons dans une perspective centrée sur le client et plaçons l'accessibilité au cœur de chaque processus — du concept au code. Nous cherchons à comprendre réellement les problèmes que nous essayons de résoudre, puis nous nous efforçons de savoir si nous faisons avancer les choses en évaluant nos solutions. Nous sommes toujours en train de corriger le tir, d'évoluer avec nos clients et de créer des solutions éthiques, durables, accessibles et inclusives.

Progrès sur nos engagements

* Description	** Échéancier — État d'avancement
Développer l'accessibilité numérique En partenariat avec la Banque Scotia, développer les outils et processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.	2024 – 2027 En cours
Recherche et consultations des utilisateurs Accroître les possibilités pour les personnes présentant un large éventail de handicaps et d'identités intersectionnelles de contribuer à la conception d'expériences en matière de services bancaires numériques en effectuant des recherches et des études pour comprendre les préférences, les obstacles et les besoins en matière de services bancaires numériques.	2024 Terminé
L'accessibilité dans l'expérience numérique des employés En partenariat avec la Banque Scotia, mettre à jour les outils de technologie d'assistance et les formations offerts aux employés handicapés et élargir le catalogue de technologie	2023 – 2025 En cours

d'assistance en y ajoutant des solutions pour aider les employés atteints d'une déficience cognitive.	
Les pratiques d'accessibilités numérique Entreprendre une évaluation des pratiques et des outils d'accessibilité numérique visant à repérer les lacunes de nos processus et à les combler avec les principales parties prenantes.	2023 — 2024 En cours
Site Web et appli bancaire mobile Élaborer et étoffer le futur site Web et l'application de services bancaires mobiles conformément aux normes WCAG 2,1 AA.	2023 — 2027 En cours
Améliorer le système de conception Lighthouse Concevoir, développer et tester les éléments de l'interface utilisateur pour le système de conception Lighthouse conformément aux normes WCAG 2,1 AA.	2023 — 2026 En cours

* Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : développer l'accessibilité numérique

En 2024, nous avons mis l'accent sur le fait de fournir aux concepteurs, aux développeurs et aux testeurs des ressources et des outils permettant de satisfaire aux normes d'accessibilité du Web. Nous avons mis en place une évaluation de la maturité du processus d'accessibilité numérique que les membres de l'équipe de conception doivent remplir lorsqu'ils remettent le travail de conception aux développeurs. Ce processus nous permettra d'assurer le suivi de l'accessibilité dans le cadre de nos projets et d'aider nos équipes numériques à élaborer des solutions qui permettent à nos clients de trouver et d'utiliser plus facilement les informations dont ils ont besoin, assurant ainsi une expérience bancaire plus accessible.

Engagement 2 : recherche et consultations des utilisateurs

Nous avons pris des mesures pour accroître les options permettant aux personnes présentant un large éventail de handicaps et d'identités intersectionnelles de contribuer à la conception d'expériences en matière de services bancaires numériques.

Nous avons mis en place des processus qui :

- Augmentent les options de participation des observateurs aux études qualitatives afin que les collègues chargés des produits bancaires numériques et de leur conception puissent tirer des leçons de l'expérience des personnes handicapées.
- Mettent en évidence les perspectives liées aux personnes handicapées afin de répondre aux besoins des clients en matière de conception de services bancaires numériques.
- Travailler avec l'équipe chargée de l'accessibilité numérique afin de s'inspirer de ce que nous disent les clients handicapés pour assurer l'accessibilité dès la conception.
- Tirer parti des outils de conception de l'expérience client en vue de représenter et de prendre en compte la diversité des clients de Tangerine, en s'appuyant sur les études menées auprès des personnes handicapées.

Ainsi, les personnes handicapées ont participé à un plus grand nombre d'études réalisées en 2024. Voici comment les personnes handicapées ont été incluses dans nos trois méthodes de recherche :

- Entretiens : Nous avons inclus des filtres inclusifs lors du recrutement des participants pour 20 études basées sur des entretiens, ce qui a permis d'obtenir une représentation de 17 % de personnes handicapées parmi les participants.
- Recherche autoguidée : Bien que les données démographiques ne soient pas recueillies au niveau des participants, nous avons inclus des critères de recrutement afin de nous assurer que des personnes handicapées participent à ces études.
- Sondages : Selon les réponses facultatives des participants, 23 % d'entre eux se sont identifiés comme ayant un handicap dans les 10 sondages réalisés.

Ces efforts ont permis de s'assurer que les expériences des personnes handicapées influent sur nos services numériques, les rendant plus inclusifs et accessibles à tous.

Engagement 3 : L'accessibilité dans l'expérience numérique des employés

Nous avons mis à jour nos outils de technologie d'assistance et nos formations, afin d'améliorer les options de soutien pour les employés handicapés. En 2024, nous nous sommes concentrés sur les options de soutien suivantes pour les employés atteints d'une déficience cognitive :

- Technologie d'assistance — site interne et mises à jour : nous avons créé un nouveau site Web interne pour informer les employés et les gestionnaires des technologies d'assistance disponibles et comment y accéder. Ces mises à jour ont également été publiées sur nos sites internes des Ressources humaines mondiales et de l'Accessibilité.

- Collaboration avec Texthelp : Nous nous sommes associés à Texthelp pour offrir une formation sur Read & Write, un outil de soutien à la neurodiversité. Plus de 140 employés ont participé à cette formation.
- Go Learn: Favoriser l'inclusion grâce à la technologie accessible : Nous avons organisé une séance sur l'optimisation des fonctionnalités d'accessibilité intégrées à Windows 10, abordant divers outils, des lecteurs d'écran à la modification de la taille des polices.
- Élargissement du catalogue de technologie d'assistance : notre liste interne de technologie d'assistance a été traduite en français. Nous envisageons également de nouvelles licences de technologie d'assistance pour l'ensemble de la banque.
- Communauté pour le bien-être numérique : nous avons créé une communauté sur notre plateforme de communication avec les employés, afin de faire connaître à un plus grand nombre d'entre eux les diverses options d'accommodement technologique et de technologie d'assistance. Cette communauté compte aujourd'hui 225 membres.

Engagement 4 : Les pratiques d'accessibilités numérique

1. Nous avons amélioré et perfectionné nos outils tels que : des directives sur les composants et des listes de contrôle pour les concepteurs pour s'assurer que l'accessibilité est prise en compte tout au long du processus de conception.
2. Nous continuons à collaborer avec Scotia Digital, tirant parti et adaptant leurs outils et leurs pratiques exemplaires pour renforcer nos démarches en matière d'accessibilité.
3. Nous offrons des consultations et des possibilités de formation, y compris des séances hebdomadaires et des présentations pour les employés pour favoriser le partage des connaissances et des pratiques exemplaires en matière d'accessibilité.
4. Nous étudions différentes possibilités de fournir à nos équipes Web un accès aux appareils natifs, permettant ainsi à l'ensemble de l'équipe de conception de tester sur des plateformes natives. Cela nous permet d'effectuer des contrôles qualité approfondis de la conception afin de maintenir la qualité de la conception et l'accessibilité.
5. Nous partageons de la recherche industrielle partagée avec l'équipe de conception de Tangerine pour enseigner aux employés comment les personnes handicapées naviguent dans les services numériques tels que les services bancaires.

Engagement 5 : Site Web et appli bancaire mobile

1. Dans le cadre de nos efforts continus pour améliorer le site Web et l'appli native, le responsable Accessibilité travaille en étroite collaboration avec les équipes de conception pour s'assurer que le site Web et l'appli bancaire mobile soient conformes aux normes WCAG 2,1 AA. Cette collaboration permet de s'assurer que

nos plateformes numériques sont inclusives et répondent aux exigences d'accessibilité.

2. Tous les concepteurs mobiles, y compris les concepteurs de produits et les concepteurs de contenu, sont équipés d'appareils physiques iOS et Android. Cela leur permet d'effectuer une assurance qualité complète de la conception sur les plateformes respectives, d'identifier et de résoudre tout problème d'utilisabilité ou d'accessibilité.
3. Tous les concepteurs sont tenus de suivre la formation A11y Boost, dans le cadre des objectifs de l'exercice financier 2025. Cette formation a pour but d'améliorer leur connaissance des principes d'accessibilité et des pratiques exemplaires, afin d'assurer que l'accessibilité reste au cœur de leur travail de conception.

Engagement 6 : Améliorer le système de conception Lighthouse

Nous travaillons avec le système de conception (Canvas) de la Banque Scotia pour veiller à ce que les développements technologiques récents et en cours soient conformes aux exigences d'accessibilité en construisant la base et la gouvernance de Canvas. Ce système de conception multimarque permet à nos développeurs d'utiliser ses fonctionnalités d'accessibilité intégrées pour se conformer aux normes WCAG 2,1 AA.

Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Nous pensons que tout le monde doit bénéficier d'un accès efficace, accessible et égal à une information sans obstacle. Nous nous efforçons de faire en sorte que l'information et les communications de Tangerine soient accessibles à tous.

Progrès sur nos engagements

* Description	** Échéancier — État d'avancement
Amélioration de l'accessibilité des services de Tangerine Améliorer l'accessibilité des moyens par lesquels les clients s'inscrivent aux services de Tangerine, y compris la prestation de documents.	2023 – 2026 En cours
Des documents bancaires en formats accessible Mettre à jour les processus pour permettre aux clients de demander et de recevoir plus facilement des formats accessibles de documents bancaires.	2024 – 2028 En cours

Simplifier la culture financière Offrir des conseils simplifiés sur la culture financière par le biais de nos canaux de médias sociaux et du contenu de notre site Web.	2023 Terminé
---	----------------------------

* Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : Amélioration de l'accessibilité des services de Tangerine

1. Nous revoyons le processus d'accueil afin de réduire au minimum les informations requises avant de générer le dossier d'information du client, permettant ainsi aux clients d'accéder plus rapidement à l'expérience authentifiée tout en proposant d'autres méthodes pour obtenir de l'aide.
2. Nous menons des recherches sur l'interface utilisateur afin de développer une méthode améliorée de vérification d'identité chez Tangerine, en nous concentrant sur la réduction de la charge cognitive pour les clients souffrant de handicaps cognitifs et de malvoyance.

Engagement 2 : Des documents bancaires en formats accessibles

Nous avons amélioré notre processus de demande de documents en format accessible pour les clients en simplifiant les processus internes relatifs à la gestion des demandes de documents en format accessibles. Cette amélioration permet de s'assurer que nos clients reçoivent des documents accessibles en temps voulu.

Engagement 3 : Simplifier la culture financière

Il s'agit d'une initiative continue, et nos équipes s'efforcent d'améliorer nos canaux de médias sociaux et notre site Web afin d'offrir à nos clients des conseils simplifiés en matière de littératie financière.

Cinquième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services

Nous croyons que tous les Canadiens méritent d'avoir accès aux services financiers et nous nous engageons à offrir des services accessibles qui répondent aux besoins de nos clients. Nous nous efforçons d'éliminer continuellement les obstacles et d'améliorer notre offre aux clients, aux employés et au public afin d'offrir des expériences tout aussi enrichissantes à tous, quels que soient leurs besoins en matière d'accessibilité.

Nous nous engageons à traiter chaque personne d'une manière qui lui permette de conserver sa dignité et son indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances et nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences en matière d'accessibilité. Nous nous efforçons continuellement d'améliorer l'accessibilité de nos produits et services.

Progrès sur les engagements

* Description	** Échéancier — État d'avancement
Programme d'accessibilité des clients de Tangerine Revoir et mettre à jour le programme d'accessibilité des clients de Tangerine. Nous consulterons les personnes handicapées et mettrons en œuvre des processus améliorés en matière d'accessibilité pour les clients.	2024 Terminé
Formation des employés Concevoir et déployer des formations pour aider les employés à mieux comprendre comment aider les clients handicapés et mettre en œuvre des mesures d'adaptation lorsque ces derniers en font la demande.	2024 Terminé

* Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : Programme d'accessibilité des clients de Tangerine

Nous avons introduit un nouveau processus et un nouveau cadre pour aider les employés à soutenir les clients handicapés. Ce cadre a été créé après avoir consulté des clients handicapés afin de s'assurer que nous offrons le soutien approprié aux besoins uniques de chaque personne. Il comprend :

- La responsabilité de Tangerine d'accommoder ses clients,
- Comment accommoder les clients, et
- Un modèle de soutien permettant aux employés de trouver de l'aide.

Nous avons déterminé qu'une politique d'accessibilité et d'accommodement des clients n'était pas nécessaire à ce stade, car notre nouveau processus et notre nouveau cadre garantissent la mise en place de mesures et de pratiques équitables pour répondre aux besoins actuels de nos clients.

Engagement 2 : Formation des employés

Nous restons concentrés sur le soutien aux clients handicapés. Pour ce faire, nous avons déployé à nos employés du centre de contact une formation spécialisée sur les accommodements liés à l'accessibilité.

Engagement 3 : Page des services d'accessibilité

La page des services d'accessibilité est mise à jour avec les dispositifs et les services que nous offrons.

Sixième domaine prioritaire : l'acquisition de biens, de services et d'installations

L'accessibilité c'est permettre à chacun de pouvoir pleinement participer à la société sans y rencontrer d'obstacle. L'accessibilité des approvisionnements s'applique à toutes les sources d'approvisionnement, qu'il s'agisse d'achats courants ou de l'utilisation d'un contrat pour des projets de plusieurs années. L'accessibilité se concentre sur l'utilisateur final et la façon dont il interagit avec le produit, le service et les installations que nous procurons. Il ne s'agit pas d'une approche passe-partout.

Il n'y a pas de réponse unique qui convienne à tout ce que nous achetons. Nous considérons l'accessibilité en identifiant les obstacles rencontrés par les personnes qui utilisent nos produits et services.

Progrès sur les engagements

* Description	** Échéancier — État d'avancement
Processus d'approvisionnement accessible En partenariat avec la Banque Scotia, réaliser une étude sur l'état actuel des choses pour déterminer comment intégrer les exigences d'accessibilité dans les processus d'approvisionnement de bout en bout.	2024 Terminé
Partenariat avec Procure Access En partenariat avec la Banque Scotia, participer à une initiative intersectorielle, ProcureAccess, pilotée par Disability:IN, un organisme à but non lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées, afin de promouvoir l'acquisition de technologies numériques accessibles.	2024 Terminé

* Cet engagement concerne le Canada, comme tous les autres engagements relevés dans ce rapport.

** Ces dates sont des estimations et les dates effectives de réalisation peuvent varier.

Engagement 1 : Processus d’approvisionnement accessible

En 2024, nous avons réalisé une analyse de l’écart en matière d’approvisionnement et créé une action visant à combler les lacunes dans trois domaines clés au cours des années à venir :

- Politiques, procédures et directives
- Recherche et choix des fournitures
- Sensibilisation et formation

Engagement 2 : Partenariat avec ProcureAccess

ProcureAccess est une initiative interentreprises facilitée par [Disability:IN](#).

ProcureAccess rassemble les entreprises qui comprennent l’importance de l’achat et de la vente de technologie accessible aux personnes handicapées.

La Banque Scotia est signataire de la [Déclaration ProcureAccess](#) (en anglais) depuis 2023 et s’est jointe au forum du groupe consultatif en 2024 afin d’en apprendre davantage sur les pratiques exemplaires en matière d’approvisionnement accessible. Notre engagement à acheter des produits et services numériques accessibles se fonde sur les lois, réglementations et normes en matière d’accessibilité, y compris les directives sur l’accessibilité du contenu Web (WCAG) 2,1 niveau AA et leurs futures mises à jour.

De plus, la Banque Scotia est membre du Conseil canadien pour un milieu de travail et un approvisionnement inclusif (IWSCC), qui vise à créer des occasions pour les entreprises exploitées par des personnes handicapées. En 2024, nous avons organisé, en partenariat avec l’IWSCC, un événement à l’intention des entreprises certifiées. Lors de cet événement, nous avons pu fournir des informations au sujet de notre programme de diversité des fournisseurs, de l’inscription des fournisseurs, des exigences et des personnes-ressources clés.

Septième domaine prioritaire : le transport

Dans notre rapport d’étape de 2024, nous avons indiqué que nous n’offrons pas de services de transport public et qu’aucun obstacle n’a été identifié dans ce domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*. Cependant, nous sommes conscients que toutes les entreprises doivent faire rapport sur les obstacles liés au transport.

Nous n'avons reçu aucune rétroaction concernant les obstacles au transport. Nous continuerons de surveiller nos canaux de rétroaction pour tout changement éventuel.

Sensibilisation et formation sur l'accessibilité

Tangerine a pour but d'accroître les connaissances, les compétences et la compréhension des employés en matière d'accessibilité à travers une formation qui offre un apprentissage permanent, en temps voulu, dans de multiples formats.

Formation

Nous savons que pour être un allié des personnes handicapées, il faut un effort continu d'élargissement de nos connaissances. Nous continuons à offrir des options de formation complètes, y compris des cours en direct, des modules d'apprentissage en ligne et des vidéos pratiques. Ces ressources aident nos employés à montrer la voie en créant une culture inclusive pour les clients et les employés.

Programme de formation sur l'accessibilité numérique

Le programme de formation sur l'accessibilité numérique est un programme de formation primé. Le centre d'excellence (CE) Accessibilité offre 16 séances en direct touchant sur les sujets suivants :

- Web et mobile,
- Formation numérique, et
- Documents.

En 2024, 562 employés ont participé à ces séances.

Formation de sensibilisation

En 2024, le CE Accessibilité a formé 204 employés, abordant un large éventail de sujets, à la sensibilisation à l'accessibilité et aux pratiques exemplaires dans le cadre de séances distinctes.

Les Ressources humaines mondiales ont sensibilisé davantage à l'accessibilité grâce à diverses initiatives de formation, y compris des modules de sensibilisation aux handicaps, des ateliers sur les documents en format accessibles, ainsi qu'une formation sur la santé mentale. Ces efforts, qui comprennent un partenariat avec Disability:IN, visaient à créer des lieux de travail inclusifs et à soutenir les employés handicapés.

Repenser la formation sur l'accessibilité

Les employés de Tangerine ont participé à la formation en ligne **Repenser la formation sur l'accessibilité** offerte par la Banque Scotia. Le cours aide les employés

à comprendre :

- le droit de l'accessibilité,
- comment soutenir les clients handicapés, et
- qu'offrir des accommodements est notre responsabilité.

Groupe de travail sur l'apprentissage et l'accessibilité

Le CE Accessibilité collabore avec l'équipe d'apprentissage et de développement mondial afin de diriger un groupe de travail dédié à l'amélioration de l'accessibilité de l'apprentissage numérique pour les employés handicapés.

En 2024, nous avons lancé le Guide des fondements de l'accessibilité à l'apprentissage en ligne et amélioré le Portail d'accessibilité à l'apprentissage numérique. Ces ressources offrent des conseils pratiques et des pratiques exemplaires pour créer des expériences d'apprentissage numérique inclusives.

Engagement communautaire

Groupe de ressources pour les employés

À la Banque Scotia, nos employés peuvent se joindre à des groupes de ressources pour les employés (GRE). En 2024, ces GRE ont contribué à une meilleure sensibilisation à l'accessibilité :

Le GRE Santé mentale et bien-être a organisé les séances suivantes :

- Les handicaps invisibles, avec Lorne Needle de Disability:IN. L'événement était axé sur la manière de créer un environnement accueillant et empathique.
- Des outils destinés aux responsables du centre de contact pour les aider à soutenir les employés handicapés, en partenariat avec Disability:IN.
- Sensibilisation au suicide et intervention, afin de dissiper certains mythes et d'aider les employés à prendre soin de leur santé mentale et de celle de leurs proches.

GRE DiversAbility :

A organisé une séance sur l'engagement des employés et l'avancement professionnel, avec des perspectives de Disability:IN. La séance a démontré à quel point un meilleur engagement peut améliorer la fidélisation, l'avancement et le rendement, et a permis de partager les stratégies efficaces mises en œuvre par des entreprises de premier plan.

Événement mondial de la Journée internationale des personnes en situation de handicap

Nous avons organisé un événement mondial à l'occasion de la Journée **internationale des personnes en situation de handicap (IDPWD)**, axé sur le thème « L'accessibilité dès la conception ». Le thème était axé sur l'intégration de l'accessibilité dans tout ce que nous créons et faisons. L'événement a été marqué par la projection d'une vidéo sur **ScotiaINSPIRE**, notre engagement de 500 millions de dollars sur 10 ans visant à aider les groupes défavorisés, y compris les personnes handicapées.

La webdiffusion comprenait :

- Discours principal de Sinéad Burke (elle), fondatrice et PDG de [Tilting the Lens](#), qui offre des services de consultation dans le but de créer un monde plus équitable et plus accessible.
- Table ronde avec les membres de notre GRE DiversAbility, qui ont partagé leurs expériences vécues et expliqué comment les alliés peuvent contribuer à constituer un effectif inclusif.
- Vidéo sur l'accessibilité en entreprise, présentant les mesures que nous prenons pour améliorer l'accessibilité à la Banque Scotia et chez Tangerine.