

# Plan d'accessibilité de Tangerine

## 2023 - 2026

### Notre engagement

Tangerine a pris l'engagement de fournir le meilleur service qui soit à ses clients, notamment aux personnes handicapées. Elle a également pris l'engagement d'offrir un milieu de travail inclusif à ses employés. Cela signifie que nous tenons à ce que nos clients et employés handicapés soient respectés en tant que personnes, à ce que nos employés puissent atteindre leur plein potentiel et à ce que nos clients puissent recourir à nos services dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

Tangerine déploie les efforts nécessaires pour respecter les objectifs et les exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO). Tenant à répondre en temps opportun aux besoins des personnes handicapées en matière d'accessibilité, elle veille à se conformer aux exigences de la LAPHO et à ses règlements applicables. Tangerine croit en l'importance d'un environnement inclusif qui favorise la diversité, l'intégration et l'égalité des chances; elle est déterminée à déceler, prévenir et lever les obstacles à l'accessibilité, dans le respect des exigences en la matière.

Ce plan d'accessibilité énonce les mesures que prend Tangerine pour repérer, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité, tout en améliorant les possibilités offertes aux personnes handicapées.

### Mesures prévues

Cette partie du Plan d'accessibilité recense les engagements que prend Tangerine pour se conformer aux normes d'accessibilité au cours des trois prochaines années. Voici un aperçu de ces initiatives.

Pour nos clients :

- Améliorer l'accessibilité des modalités d'inscription des clients aux services Tangerine, y compris la livraison de documents. (2026)
- Examiner 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. (2026)
- Lancer les principes d'expérience afin d'établir des normes plus élevées et orienter les équipes de conception et de développement pour qu'elles élaborent des solutions bancaires qui utilisent un langage plus simple et inclusif.
- Offrir et mettre à jour l'information sur les caractéristiques d'accessibilité et les services offerts par Tangerine sur la page Accessibilité de notre site Web.

- Développer et lancer une formation pour améliorer la compréhension des employés sur la façon de soutenir les clients handicapés et de mettre en œuvre des aménagements lorsqu'ils en font la demande.

Pour nos employés :

- Augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées au sein de notre effectif. (2025)
- Aider à faire progresser le plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées de la Banque Scotia afin d'éliminer les obstacles liés à l'embauche, au maintien en poste et au perfectionnement des employés handicapés. (2025)
- Mettre en place un modèle opérationnel d'accessibilité avec 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. (2026)
- 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. (2024)

Ces dates sont des estimations; les dates réelles d'achèvement peuvent varier.

## **Nos efforts pour répondre aux normes d'accessibilité en vigueur et pour repérer et éliminer les obstacles à l'accessibilité**

Au cours des dernières années, Tangerine a considérablement investi dans le développement de ses capacités en matière d'accessibilité. Dans ce plan, nous nous appuyons sur nos points forts, réfléchissons à nos progrès et répondons aux commentaires de nos clients et de nos employés.

Nous croyons qu'une vision commune et une approche stratégique en matière d'accessibilité dans l'ensemble de l'organisation permettront d'obtenir de meilleurs résultats pour nos clients et nos employés.

### **Expérience employé**

Tangerine veille à ce que tous ses employés aient la possibilité de réaliser leur plein potentiel. La diversité des équipes et des idées est essentielle à notre succès, et nous nous sommes engagés à prendre des mesures pour que tous nos employés aient un sentiment d'appartenance et d'inclusion. Cela signifie qu'il faut s'assurer que les employés handicapés sont respectés pour ce qu'ils sont, qu'ils peuvent réaliser leur plein potentiel et qu'ils peuvent accéder aux services d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Pour ce faire, nous établissons des initiatives stratégiques visant à éliminer les obstacles et à accroître l'inclusion et la représentation équitable des employés handicapés à tous les niveaux et dans tous les secteurs de l'organisation.

Nous entamons un nouveau chapitre de notre parcours en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. La stratégie pluriannuelle définit des objectifs et des initiatives pour faire progresser la diversité, l'équité et l'inclusion. Nous visons à accroître la diversité de notre personnel d'ici 2025, en mettant l'accent sur les personnes noires, les autochtones, les personnes LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées et les femmes. L'un des objectifs de la stratégie déployée est d'augmenter de 20 % la représentation des personnes handicapées au sein de notre effectif d'ici 2025.

#### **Mesures additionnelles :**

L'équipe Mesures d'adaptation travaille en collaboration avec l'équipe Acquisition des talents afin de mettre à jour nos protocoles de recrutement en matière de mesures d'adaptation. Les recruteurs suivent désormais un nouveau processus en s'appuyant sur les documents de référence relatifs aux mesures d'adaptation. Les membres de l'équipe Acquisition des talents reçoivent une formation chaque trimestre en vue d'améliorer l'expérience des candidats à l'égard des mesures d'adaptation.

La Banque Scotia et Tangerine ont mis en place une formation pour aider les directeurs et directrices à parler de la santé mentale et à soutenir le bien-être mental de leurs subordonnés directs. En réduisant la stigmatisation des problèmes de santé mentale courants tels que la dépression et l'anxiété, le personnel dispose d'outils pratiques pour veiller adéquatement au bien-être des employés. Une augmentation de la couverture des soins de santé mentale est en vigueur, la faisant passer de 3 000 \$ à 10 000 \$ par personne, par année. Il s'agit d'un avantage de premier plan pour soutenir la santé mentale des employés et de leur famille.

## Formation

Tangerine vise à accroître les connaissances, les compétences et la compréhension de ses employés en matière d'accessibilité au moyen d'une formation continue et opportune, sous différentes formes. Notre approche favorise une culture inclusive et permet aux employés d'assumer leur responsabilité en veillant à ce que leur travail soit inclusif et accessible.

- Nous continuons d'offrir une formation en ligne obligatoire intitulée « Repenser l'accessibilité » qui permet aux employés de mieux comprendre l'accessibilité.
- Nous nous efforçons de réduire la stigmatisation des problèmes de santé mentale comme la dépression et l'anxiété. Nos gestionnaires de personnes ont été formés pour mener des discussions importantes sur la santé mentale et pour soutenir le bien-être de leurs subordonnés directs. Ils ont reçu des outils pratiques pour agir en tenant compte des handicaps liés à la santé mentale.
- Tous les nouveaux employés du Centre numérique de Tangerine suivent une formation sur l'accessibilité numérique, qui les sensibilise à l'accessibilité et à la culture inclusive que Tangerine est en train de mettre en place. De plus, nous proposons des programmes et des ressources en partenariat avec la Banque Scotia pour renforcer les compétences et les capacités en matière d'accessibilité numérique :
  - A11yBoost, un programme complet basé sur les différents postes et conçu pour développer les connaissances et les compétences en matière d'accessibilité. Il permet aux employés de collaborer et de contribuer à notre culture de l'accessibilité.
  - Il propose neuf séances de formation virtuelle dirigées par un formateur et destinées aux directeurs, Produits numériques, aux analystes de marchés, aux concepteurs, aux rédacteurs de contenu, aux développeurs de logiciels et aux testeurs de l'assurance qualité.
- A11yLearning Paths offre aux employés de Tangerine des possibilités d'apprentissage autodirigé et encadré. Chacun des six parcours

d'apprentissage propose des vidéos en ligne et des cours interactifs, des formations en classe, des ateliers et des conférences.

- Le programme A11yLearn offre un apprentissage instantané grâce à des vidéos, des balados vidéo et des articles qui permettent aux employés d'approfondir leur compréhension sur les pratiques en matière d'accessibilité.
- Le programme d'ambassadeur de l'accessibilité de la Banque Scotia est un programme de formation visant les formateurs pour élargir leurs connaissances en matière d'accessibilité numérique dans l'ensemble de la Banque et pour renforcer leur expertise en matière d'accessibilité au sein du personnel.
- Les journées d'apprentissage pour les employés offrent à ces derniers un temps dédié pour développer leurs compétences, y compris des occasions de formation spécifiques à l'accessibilité.

## Expérience client

Nous avons pris l'engagement d'offrir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous leur fournissons des services avec le niveau de qualité et la diligence qui caractérisent toutes nos interactions.

Conformément à son engagement de fournir un service à la clientèle accessible, nous avons :

- Actualisé la présentation et le contenu de la section sur l'accessibilité du site [tangerine.ca](https://www.tangerine.ca) afin de permettre aux clients de trouver plus facilement de l'information sur les services, les caractéristiques d'accessibilité et la manière de communiquer avec la Banque.
- Collaboré avec l'Administrateur canadien du SRV (ACS), pour mettre en place une ligne téléphonique dédiée pour offrir de l'assistance aux clients de Tangerine ayant des troubles de l'audition ou du langage qui ont recours au service de relais vidéo (SRV) pour effectuer leurs opérations bancaires.
- Fait en sorte que les guichets automatiques de la Banque Scotia soient physiquement accessibles aux clients de Tangerine et soient dotés d'un système de navigation audio pour les clients malvoyants.

## Information et communications

Nous pensons que tout le monde doit bénéficier d'un accès efficace, accessible et égal à une information sans obstacle. Nous veillons à ce que l'information et les communications soient accessibles à tous.

## **Sites Web accessibles**

Nous nous engageons' à rendre nos sites Web accessibles à nos clients, quels que soient leurs capacités, le contexte ou la situation. Nous pensons que les services bancaires peuvent et doivent être exempts d'obstacles et qu'une conception réfléchie tient compte de la diversité de ses usagers. Conformément à cet engagement, nous avons pris les mesures suivantes :

- Assurer la conformité continue de nos sites Web accessibles au public, de nos applications et de nos contenus numériques avec les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG);
- Mettre sur pied une équipe axée sur l'accessibilité numérique qui veille tout particulièrement à donner aux équipes les capacités et les moyens dont elles ont besoin pour prendre en charge l'accessibilité au sein de leurs unités fonctionnelles;
- Continuer d'offrir une formation sur l'accessibilité numérique, qui comprend des directives adaptées à chaque poste, aux employés participant à la conception et au développement de nos sites Web, d'applications et de contenus numérique;
- Le système de conception, utilisé pour la conception et le développement de nos services bancaires numériques, est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG).

## **Procédure d'examen**

Au cours des prochaines années, nous continuerons de nous conformer aux exigences législatives et réglementaires, tout en mettant à jour ce plan d'accessibilité et les autres plans de même nature lorsque nous produirons des rapports de conformité auprès des autorités de réglementation appropriées.

## **Processus de rétroaction**

Tangerine est toujours à l'affût des commentaires de ses clients, de ses employés et des autres membres du public en lien avec son plan d'accessibilité ou les obstacles qu'ils rencontrent à la Banque.

- Vous pouvez nous transmettre vos commentaires par divers moyens : la poste, le téléphone, le service relais téléphonique, par courriel, le formulaire Web, les sondages, les réseaux sociaux et le processus officiel de traitement des plaintes.
- Nous effectuerons le suivi de vos commentaires en matière d'accessibilité auprès de vous, à moins que vous ne les ayez fournis de manière anonyme.

- Tous les commentaires sur l'accessibilité seront conservés dans nos dossiers durant sept ans, à compter de leur date de réception.
- Nous encourageons nos employés à nous faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité par l'un des canaux de rétroaction susmentionnés.

Vous pouvez transmettre vos commentaires par courriel ou par téléphone.

**Par courriel :** [welisten@tangerine.ca](mailto:welisten@tangerine.ca)

**Par téléphone :** Appelez le 1-888-728-2603 – Notre numéro de téléphone désigné pour les commentaires sur l'accessibilité, ouvert de 9h00 à 21h00, heure de l'Est.

Appelez-nous, sans frais, au 1-888-826-4374 ou au 1-888-TANGERINE - Pour connaître notre service à la clientèle primé, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Vous pouvez en savoir plus à propos de notre [processus de rétroaction sur l'accessibilité de Tangerine](#).

#### **Renseignements supplémentaires :**

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le Plan d'accessibilité, veuillez écrire à l'adresse [welisten@tangerine.ca](mailto:welisten@tangerine.ca).

Ce document peut être fourni dans différents formats accessibles sur demande.