

Plan d'accessibilité pluriannuel 2021 - 2023

Énoncé d'engagement

La Banque Tangerine s'engage à fournir le meilleur service possible à tous ses clients, y compris les personnes handicapées. Nous nous engageons à offrir à nos employés un milieu de travail inclusif. Pour nous, cela signifie s'assurer que les clients et les employés handicapés soient respectés, que les employés puissent atteindre leur plein potentiel et que les clients puissent accéder à nos services bancaires dans le respect de leur dignité et de leur indépendance.

Nous nous engageons à respecter les objectifs et les exigences énoncés dans la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (la « LCA ») et à répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées en temps opportun, en mettant en œuvre les exigences de la LCA et de ses règlements applicables. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances grâce à un environnement diversifié et inclusif et nous engageons à identifier, prévenir et éliminer les obstacles à l'accessibilité et à répondre aux exigences en matière d'accessibilité.

Parallèlement à l'élaboration des règlements de la LCA, nous avons créé ce plan d'accessibilité pluriannuel (le « plan d'accessibilité ») et avons déjà pris des mesures pour nous conformer aux exigences de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005* (la « LAPHO »), et de ses règlements. Ces mesures comprennent : l'élaboration d'une politique d'accessibilité, y compris une section sur l'accessibilité du service à la clientèle; la mise à jour de notre site Web afin qu'il soit conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 Niveau AA; et la création d'une page d'accessibilité sur notre site qui contient des informations sur la manière de demander des formats accessibles et de l'aide à la communication.

Ce que nous comptons faire :

Cette section du plan d'accessibilité décrit notre engagement à atteindre les normes d'accessibilité au cours des deux prochaines années par le biais d'initiatives comme :

- Examiner les politiques, services et processus actuels en prévision de l'élaboration d'un plan de mise en œuvre de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* afin d'identifier et d'éliminer les obstacles futurs (2022);
- Mettre à jour le programme actuel de formation obligatoire sur l'accessibilité (2021);
- Actualiser notre plan d'accessibilité (2023).

Pour nos clients :

- Améliorer les mécanismes de rétroaction et d'aide à la communication pour les clients handicapés (2021);

- Continuer à veiller à ce que nos services bancaires numériques soient conçus pour être accessibles (continu);
- Améliorer les processus de demande et de livraison de documents en format accessible (2021).

Pour nos employés :

- Nous avons mis à jour nos objectifs en matière de diversité et d'inclusion afin d'accroître la diversité de notre personnel au cours des cinq prochaines années en mettant l'accent sur les personnes qui s'identifient comme faisant partie de la population noire, des peuples autochtones, des minorités visibles, des personnes handicapées et des femmes;
- Nous avons conçu un plan visant à supprimer les obstacles liés au recrutement, à la rétention et au développement des personnes handicapées.

Ce que nous faisons pour respecter les normes d'accessibilité existantes, identifier et supprimer les obstacles à l'accessibilité :

L'amélioration continue :

En 2020, nous avons procédé à un examen de nos politiques, plans et processus d'accessibilité.

L'expérience des employés

Nous nous efforçons de créer une culture inclusive où chaque employé(e) :

- peut atteindre son plein potentiel;
- est respecté(e) en tant qu'individu;
- est accepté(e) dans toutes ses différences et ses similitudes.

Notre approche en matière d'accessibilité respecte la dignité, l'inclusion et la participation de nos employés. La conception inclusive fait partie de notre engagement, en tenant compte de chacun, de ses besoins et de ses préférences. Dans cette optique, nous avons :

- Réalisé un examen du cycle de vie des employés pour déterminer où l'accessibilité pourrait être incluse ou améliorée et s'assurer que des accommodements sont offerts au besoin.

Formation

Nous nous engageons à offrir une formation sur les exigences des lois ontariennes et canadiennes sur l'accessibilité, ainsi que sur les droits de la personne dans leur application aux personnes handicapées. Conformément à cet engagement, nous avons :

- Inclus l'accessibilité dans la formation en ligne obligatoire pour tous les nouveaux employés;
- Mis en place un cours de formation sur la diversité et l'inclusion pour tous les employés, y compris un module sur l'accessibilité;
- Actualisé le contenu de notre portail interne d'information pour les employés en y ajoutant des conseils sur l'aide à l'accessibilité afin d'approfondir la sensibilisation et les connaissances sur l'accessibilité et les personnes handicapées;
- Veillé à ce que les nouveaux employés participent à une formation de sensibilisation à l'accessibilité numérique lors de leur intégration en tant que personnel en contact avec la clientèle.

L'expérience client

Nous nous engageons à fournir un service client accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous fournirons aux personnes handicapées un service fondé sur les mêmes normes de qualité et de rapidité que celui proposé aux autres clients.

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

- Créé une équipe spécialisée au sein des centres de contact Tangerine qui est chargée d'aider nos clients ayant des besoins en matière d'accessibilité;
- Établi une ligne téléphonique désignée pour les clients ayant des besoins en matière d'accessibilité;
- Élaboré des conseils pour le personnel en contact avec les clients dans notre ressource interne *Tangerine Help*;
- Mis en place un processus permettant aux clients de demander des formats accessibles.

Information et communications

Nous nous engageons à faire en sorte que les informations et les communications soient accessibles aux personnes handicapées et à fournir des moyens de communication avec les clients et les employés qui favorisent la participation et le respect, quelle que soit la manière dont les personnes choisissent d'interagir avec la banque.

Accessibilité du site Web

Nous nous engageons à rendre notre site Web accessible à chaque client, peu importe ses capacités, le contexte ou la situation. Nous croyons que les services bancaires en ligne peuvent et doivent être sans obstacle et qu'une conception de qualité doit refléter la diversité des personnes qui y ont recours. Dans cette optique, nous avons pris les mesures suivantes :

- Création d'un nouveau rôle de spécialiste de l'accessibilité numérique au sein de notre équipe numérique afin de fournir une expertise en matière d'accessibilité numérique aux équipes chargées de créer nos expériences client numériques;

- Conformité avec les Règles d'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA pour notre site Web, nos formulaires de demande et notre contenu numérique;
- Lancement d'un programme de formation à l'accessibilité numérique pour l'ensemble du personnel en contact avec les clients.

Guichets automatiques bancaires (GAB)

Les clients de Tangerine peuvent accéder gratuitement au réseau de GAB de la Banque Scotia. La Banque Scotia a conçu ses GAB de manière à garantir l'accessibilité aux personnes handicapées. Cela comprend :

- Une navigation audio conçue en collaboration avec des clients aveugles;
- Adhésion à la norme CSA (B651) pour l'accessibilité des GAB

Processus d'évaluation :

Au cours des prochaines années, nous continuerons à satisfaire aux exigences législatives et réglementaires, notamment en mettant à jour ce plan d'accessibilité et d'autres plans d'accessibilité au besoin et en soumettant des rapports de conformité aux organismes de réglementation pertinents.

Processus de rétroaction

Nous encourageons la rétroaction au sujet de l'accessibilité de notre service à la clientèle. Les commentaires des clients nous aideront à identifier les obstacles et à répondre aux préoccupations. Nous nous assurerons que notre processus de rétroaction est accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en prenant des dispositions pour fournir, sur demande, des formats accessibles et des supports de communication.

Les commentaires peuvent être transmis par l'intermédiaire de notre site Web et de notre appli bancaire mobile ou en nous contactant :

Appelez au :

1-888-728-2603

Pour plus de détails :

Des informations supplémentaires sur ce plan d'accessibilité sont disponibles sur notre site Web à tangerine.ca/fr/ways-to-bank et tangerine.ca/fr/accessibility.

Des formats accessibles de ce document sont disponibles sur demande.