

Plan d'accessibilité 2023-2026 de Tangerine en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité

Questions de nature générale

Changez d'ère bancaire

La Banque Tangerine est une banque numérique de premier plan qui offre aux Canadiens des services bancaires courants simplifiés. Forts de plus de 2 millions de clients et d'un actif total de plus de 40 milliards de dollars, nous sommes l'une des principales banques numériques au Canada. Nous offrons des services bancaires souples et accessibles, des produits et services novateurs, des frais raisonnables et un service à la clientèle primé. Qu'il s'agisse de comptes-épargne, de comptes-chèques courants sans frais, de cartes de crédit, de CPG, de RÉR, de CÉLI, de prêts hypothécaires, de produits de prêts ou de fonds d'investissement par l'entremise de notre filiale, Fonds d'investissement Tangerine Limitée, nous offrons les produits bancaires courants dont les Canadiens ont besoin. De plus, nous sommes une filiale en propriété exclusive de La Banque de Nouvelle-Écosse et un membre à part entière de la SADC.

Tangerine s'engage à traiter toutes les personnes d'une façon qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons en l'égalité des chances pour tous et nous nous engageons à respecter nos obligations visant à reconnaître, à prévenir et à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Nous nous efforçons d'être la banque et l'employeur de choix. Pour ce faire, nous améliorons l'accessibilité de nos produits, de nos services et de nos installations pour nos clients et nos employés.

Notre premier plan d'accessibilité en vertu de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* décrit comment nous nous acquittons de notre responsabilité qui consiste à reconnaître, à prévenir et à éliminer les obstacles auxquels se heurtent les personnes handicapées.

Coordonnées

La directrice générale de la clientèle de Tangerine passe en revue les commentaires du public et des employés de Tangerine portant sur notre plan d'accessibilité et toute question liée à l'accessibilité.

Adresse postale

Banque Tangerine
À l'attention de : Directrice générale de la clientèle
3389, av. Steeles Est
Toronto, Ontario
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 — pour faire l’expérience de notre service à la clientèle primé, appelez-nous sans frais, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Les appels par service de relais vidéo sont toujours acceptés.

Courriel

Envoyez vos commentaires sur l’accessibilité, demandez des formats alternatifs et posez des questions sur l’accessibilité.

welisten@tangerine.ca

Commentaires sur l’accessibilité

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur les obstacles à l’accessibilité et sur notre plan d’accessibilité. Consultez notre document sur les processus de rétroaction pour savoir comment nous recueillons les commentaires et y répondons.

Formats alternatifs

Cette version du plan d’accessibilité est compatible avec les technologies d’assistance destinées à aider les personnes handicapées. Le plan d’accessibilité est disponible sur demande en gros caractères, en braille et en format audio.

Pour demander des formats alternatifs du plan d’accessibilité, envoyez votre demande par la poste, appelez-nous au 1-888-728-2603 ou envoyez-nous un courriel à l’adresse suivante : welisten@tangerine.ca.

Consultations

Reconnaître et éliminer les obstacles — vue d’ensemble

Pour élaborer le plan d’accessibilité 2023-2026 en vertu de la *Loi canadienne sur l’accessibilité*, nous avons demandé à nos clients, à nos employés et au public comment devenir une banque plus accessible et plus inclusive pour les personnes handicapées. Nous avons recueilli des renseignements sur les obstacles à l’accessibilité et sur la manière de les éliminer en menant des consultations et en acquérant des connaissances par les moyens suivants :

Comité interne sur l'accessibilité des employés

En 2023, les employés de Tangerine qui s'identifient comme des personnes handicapées ont été invités à se joindre à un comité interne dont la tâche principale consiste à créer et à faire évoluer le plan d'accessibilité et à produire des rapports d'avancement.

Ateliers pour les employés

En 2022 et 2023, l'équipe Accessibilité de la Banque Scotia a organisé des ateliers avec les employés de la Banque Scotia et de Tangerine afin de déterminer les obstacles en matière d'accessibilité aux services bancaires et à l'emploi dans les sept domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Examen des systèmes d'emploi

La Banque Scotia a procédé à un examen de ses systèmes d'emploi en 2020. Il s'agissait d'étudier les lacunes et les obstacles à l'inclusion des groupes en quête d'équité, y compris les personnes handicapées. L'étude comprenait un examen complet et systématique des politiques, processus et systèmes de ressources humaines, un processus d'entretien faisant une large part à la consultation avec les principaux décideurs et un sondage auprès des employés qui se sont identifiés comme des personnes handicapées. Les résultats de l'examen ont servi de base au plan d'équité en matière d'emploi de la Banque et ont également contribué à l'élaboration du présent plan d'accessibilité.

Sondage

En 2023, les clients de Tangerine ont été invités à participer à un sondage en ligne. Les domaines prioritaires suivants en sont ressortis :

1. les technologies de l'information et des communications dans le cadre des services bancaires numériques de Tangerine;
2. les communications, autres que les technologies de l'information et des communications;
3. les mesures d'adaptation et perspectives d'emploi pour les personnes handicapées.

Les résultats du sondage, ainsi que d'autres consultations menées auprès des clients, ont servi de base à l'élaboration de ce plan et fixent les priorités de Tangerine pour l'avenir.

Notre plan

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

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

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

Premier domaine prioritaire : l'emploi

Nous nous engageons à être un employeur de choix en favorisant une culture proactive et durable axée sur la diversité, l'équité, l'inclusion et l'appartenance.

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 de Tangerine d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance. Pour ce faire, nous lançons 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 à 2025, en mettant l'accent sur les personnes noires, les peuples autochtones, les personnes LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées et les femmes. La stratégie prévoit d'augmenter la représentation des personnes handicapées de 20 % d'ici à 2025.

Obstacles

Les consultations relatives à l'examen des systèmes d'emploi et à la *Loi canadienne sur l'accessibilité* ont permis de cerner les obstacles à l'inclusion des personnes handicapées dans l'emploi et les possibilités de faire du progrès en la matière, notamment en :

- développant des partenariats pour attirer les talents;
- répondant aux besoins des personnes handicapées grâce à l'amélioration des processus de recrutement et des mesures d'adaptation;
- sensibilisant les employés aux demandes de mesures d'adaptation et à leur mise en œuvre;
- faisant progresser le soutien à la santé mentale;
- rendant la technologie accessible dès la conception.

L'élimination des obstacles à l'emploi implique :

- de jeter les bases de l'inclusion et de l'accessibilité en intégrant un langage inclusif, en réduisant les lacunes en matière de connaissances et en diminuant la stigmatisation associée à la demande de mesures d'adaptation;
- de relever les défis particuliers de la santé mentale en passant par une plus grande sensibilisation et de meilleures pratiques et procédures;
- de promouvoir une stratégie solide d'attraction et de rétention des talents afin de faire progresser la représentation des employés handicapés à tous les échelons, y compris aux postes de direction, et d'atteindre ou de dépasser la disponibilité sur le marché du travail;
- de veiller à ce que les personnes handicapées soient représentées dans les éléments graphiques et les communications internes et externes;
- d'améliorer les processus relatifs aux mesures d'adaptation, en garantissant un environnement de travail inclusif et accessible.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|--|
| <p>Recrutement et acquisition de talents</p> <p>L'équipe Mesures d'adaptation travaille en partenariat avec l'équipe Acquisition des talents afin de mettre à jour les protocoles de recrutement de la Banque en matière de mesures d'adaptation. Les recruteurs suivent désormais un nouveau flux de travail en ce qui concerne les documents de référence relatifs aux mesures d'adaptation. Les membres de l'équipe Acquisition des talents reçoivent une formation trimestrielle en vue d'améliorer l'expérience des candidats en matière de mesures d'adaptation.</p> <p>Pour soutenir le recrutement de personnes handicapées, la Banque a établi des partenariats avec des organismes communautaires, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prêts, disponibles et capables • l'Institut national canadien pour les aveugles • les Services canadiens de l'ouïe • la Bourse d'études Scotiability au collège George Brown | <p>2022 Terminé</p> |
| <p>Faire progresser le soutien à la santé mentale au travail :</p> <p>La Banque Scotia a lancé une formation à l'échelle de la Banque Scotia et de Tangerine 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 apporter le soutien nécessaire au bien-être des employés. La couverture des soins de santé mentale des employés a été augmentée, 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 leurs familles.</p> | <p>2022 Terminé</p> |
| <p>Accroître de 20 % la représentation des personnes handicapées.</p> | <p>2025</p> |

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|--|--|
| Faire progresser le plan sur l'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées afin d'éliminer les obstacles liés à l'attraction, au maintien en poste et au perfectionnement des employés handicapés. | 2022 — 2025 En cours |
| <p>Mettre en place le modèle opérationnel d'accessibilité de la Banque Scotia 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.</p> <p>Les principes du modèle opérationnel d'accessibilité sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • créer une évolutivité globale • éliminer les vases clos • assurer l'accessibilité de manière proactive • mesurer la réussite grâce à des objectifs clairs • définir les rôles et les responsabilités aux fins de la responsabilisation • privilégier la simplicité par l'agilité • placer l'employé au centre de ses expériences | 2022 — 2026 En cours |
| 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 En cours |

Interventions d'emploi

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.

Obstacles

- Les espaces de travail doivent tenir compte d'un large éventail de personnes handicapées, notamment sur le plan sensoriel et de la mobilité.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|---|
| Évaluer l'état actuel des espaces de travail des employés en collaborant avec la Banque Scotia pour réaliser des audits des espaces de travail. | 2023 — 2024 En cours |
| Élaborer un plan d'action permettant de se consacrer aux mesures pertinentes basées sur les recommandations des audits. | 2023 — 2026 En cours |
| 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 |

Interventions pour l'environnement bâti

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.

L'accessibilité numérique n'est pas une nouveauté pour Tangerine. Nous développons des capacités d'accessibilité numérique dans l'ensemble de l'entreprise et repoussons les limites de l'accessibilité des services bancaires numériques. Pour ce faire :

- Nous avons intégré l'accessibilité dans nos pratiques de conception et d'ingénierie afin que nos sites Web et nos applications mobiles soient construits (et vérifiés) avec l'accessibilité au premier plan. L'accessibilité fait ainsi partie intégrante des caractéristiques que l'on doit retrouver dans les expériences client numériques;
- Nous avons intégré l'accessibilité au cœur de notre système mondial de conception Lighthouse. L'accessibilité fait partie de la marque, de la conception visuelle et du code, et est testée avec des technologies d'assistance. Tous les nouveaux composants ajoutés à Lighthouse font l'objet de tests d'accessibilité et sont conformes aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web (en anglais, *Web Content Accessibility Guidelines* ou WCAG);
- Nous avons créé, en 2019, le rôle de spécialiste de l'accessibilité numérique qui travaille avec l'équipe Accessibilité numérique de la Banque Scotia. L'équipe élabore et met en œuvre des normes, des outils et des formations et donne des conseils à Tangerine pour que nous puissions concevoir des produits numériques accessibles que les clients handicapés peuvent utiliser;
- Nous avons déployé des efforts de remédiation qui ont permis d'obtenir une cote d'accessibilité de 95 % auprès d'un service tiers d'audit sur l'accessibilité numérique en 2021. Cela a créé une base solide pour une culture d'accessibilité numérique à Tangerine qui perdure;
- Nous avons introduit une option permettant aux clients de fournir des commentaires sur l'accessibilité dans le cadre d'un sondage en ligne.

Obstacles

Certaines personnes handicapées estiment que les clients disposent de peu d'information sur la manière d'utiliser les applications bancaires en ligne ou mobiles de manière accessible.

L'accessibilité n'est pas uniforme. Certains obstacles liés aux sites Web, aux applications mobiles, aux documents électroniques, aux télécommunications, aux logiciels et au matériel informatique subsistent pour les clients et les employés.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|---|
| Les clients de Tangerine peuvent accéder gratuitement au réseau de guichets automatiques de la Banque Scotia. Les guichets automatiques de la Banque Scotia sont physiquement accessibles et sont dotés d'un système de navigation audio pour les clients malvoyants. | 2019 Terminé |
| En partenariat avec la Banque Scotia, développer les outils et processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique. | 2024 — 2027 |
| 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. | 2023 — 2027 En cours |
| 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 d'assistance en y ajoutant des solutions pour aider les employés atteints d'une déficience cognitive. | 2023 — 2025 En cours |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

Tableau des interventions futures et de l'échéancier pour les TIC

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.

Obstacles

- Les personnes sourdes, devenues sourdes ou malentendantes rencontrent parfois des obstacles pour communiquer avec les employés des banques en raison de services et d'outils de communication parfois limités et de lacunes dans la conception des services.
- Les documents et relevés bancaires ne sont pas toujours accessibles et l'accès à des formats alternatifs de documents peut parfois être difficile.
- L'information bancaire est difficile à comprendre. Souvent, l'information disponible ne tient pas compte des différents besoins d'apprentissage ni des besoins des personnes atteintes d'une déficience cognitive.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|---|
| Les clients peuvent demander des cartes clients (pour les achats par débit et l'utilisation des guichets automatiques) et des cartes de crédit accessibles par l'intermédiaire de notre ligne dédiée à l'accessibilité. Les cartes sont marquées en braille pour aider le client à identifier la carte. | 2023 Terminé |
| 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 |
| 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 |
| Lancer les principes d'expérience pour fixer des normes plus élevées et sensibiliser les équipes de la conception et du développement à intégrer l'accessibilité dans leur travail. | 2023 — Mesure continue En cours |

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|---|
| Offrir des conseils simplifiés sur la littératie financière par le biais de nos canaux de médias sociaux et du contenu de notre site Web. | 2023 — Mesure continue En cours |

Mesures pour communications autres que les technologies de l'information et des communications

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.

Obstacles

- Les employés des institutions financières en contact avec les clients manquent parfois de formation sur la manière d'aménager et d'adapter la prestation de services aux besoins particuliers des clients handicapés.
- Les clients et les employés handicapés ne participent pas forcément à la planification, la conception et la mise en œuvre de nouveaux programmes, services et technologies.
- Les employés pourraient ne pas être suffisamment sensibilisés aux programmes, technologies et services disponibles en matière d'accessibilité pour les clients et les employés.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d’avancement |
|--|---|
| Publication de l' énoncé d’engagement en matière d’accessibilité de Tangerine. | 2021 Terminé |
| Mise en place de la ligne d’assistance Tangerine (1-888-728-2603) dédiée aux questions d’accessibilité, disponible 7 jours sur 7, de 9 h à 21 h (heure de l’Est). | 2020 Terminé |
| 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 — 2026 |
| 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 — Mesure continue En cours |
| Fournir et mettre à jour des renseignements sur les fonctions et les services proposés par Tangerine en matière d’accessibilité sur la page des services d’accessibilité . | 2024 — Mesure continue En cours |

Un tableau montrant les mesures pour la conception et la prestation de services

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

L’accessibilité consiste à permettre à chacun de participer pleinement à la société sans rencontrer d’obstacles. L’approvisionnement accessible s’applique à toutes les sources d’approvisionnement, des achats courants à l’utilisation d’un contrat pour des projets pluriannuels. L’accessibilité se concentre sur les utilisateurs finaux et sur la manière dont ils interagiront avec les biens, les services et les installations que nous achetons. Il ne s’agit pas d’une approche unique. Il n’y a pas de réponse universelle qui convienne à tout ce que nous

achetons. Nous abordons l'accessibilité en définissant les obstacles rencontrés par les personnes qui utilisent nos produits et services.

Obstacles

- Les fournisseurs ne sont parfois pas au courant des exigences et des réglementations en matière d'accessibilité.
- Il est nécessaire d'améliorer les processus, les procédures et les points de contrôle pour évaluer les exigences en matière d'accessibilité dans le cadre du processus d'approvisionnement.

Interventions

| Description | * Échéancier — État d'avancement |
|---|--|
| <p>En partenariat avec la Banque Scotia, afin de soutenir les engagements environnementaux, sociaux et de gouvernance ainsi que de diversité, d'équité et d'inclusion de la banque, notre <i>Politique d'approvisionnement mondiale</i> a été mise à jour pour inclure des exigences liées à la durabilité et à la diversité des fournisseurs (entreprises détenues et exploitées à au moins 51 % par une personne ou un groupe faisant partie d'un groupe en quête d'équité, y compris les personnes handicapées).</p> <p>L'Inclusive Workplace and Supply Council of Canada (IWSCC), un organisme canadien à but non lucratif créé pour soutenir les anciens combattants et les personnes handicapées propriétaires d'entreprises, est un partenaire de notre programme de diversité des fournisseurs.</p> | 2023 Terminé |
| <p>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.</p> | 2024 |
| <p>En partenariat avec la Banque Scotia, participer à une initiative intersectorielle, Procure Access, 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.</p> | 2024 |

Un tableau présentant les mesures en matière d'approvisionnement

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

Septième domaine prioritaire : le transport

Tangerine n'offre pas de services de transport public. Elle n'a relevé aucun obstacle dans ce domaine prioritaire de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.

Sensibilisation et formation à l'accessibilité

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 de Tangerine d'assumer la responsabilité de veiller à ce que leur travail soit inclusif et accessible.

Compétences et capacités en matière d'accessibilité numérique

Tous les nouveaux employés 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. En outre, nous proposons des programmes et des ressources 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 à l'assurance qualité.
- Les **modules d'apprentissage Devenir un allié** offrent aux employés de Tangerine des possibilités d'apprentissage autodirigé et ciblé. Chacun des six parcours d'apprentissage propose des vidéos et des cours interactifs en ligne, des formations et des ateliers en classe, ainsi que des conférences;
- Le programme de formation **Devenir un allié** offre un apprentissage instantané grâce à de courts vidéos, balados vidéo et articles qui permettent aux employés de mieux comprendre les pratiques en matière d'accessibilité;
- Le **programme d'ambassadeur de l'accessibilité** est un programme de formation des formateurs conçu pour élargir les connaissances en matière d'accessibilité numérique à l'ensemble de la Banque et pour renforcer l'expertise en matière d'accessibilité au sein de notre personnel;

- Les **journées d'apprentissage pour les employés** donnent à ces derniers le temps de développer leurs compétences, notamment grâce à des possibilités de formation spécifiques à l'accessibilité.

Sensibilisation et renforcement de la culture

- Nous avons instauré une nouvelle formation en ligne obligatoire intitulée « Repenser l'accessibilité » qui permet aux employés de mieux comprendre l'accessibilité. Nous avons consulté Disability : IN, un organisme à but non lucratif axé sur l'inclusion des personnes handicapées, pour élaborer cette formation. Elle présente des comportements clés pour favoriser une culture plus inclusive.
- Nous nous efforçons de réduire la stigmatisation des problèmes de santé mentale tels que 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.
- Les People Networks (groupes de ressources pour les employés) sont des initiatives locales qui donnent une plus grande voix à la diversité de la Banque. Nous travaillons avec eux pour nous assurer qu'ils contribuent activement à l'expérience employé et que les employés handicapés sont consultés lors de la conception et de la mise en œuvre des politiques et des programmes de ressources humaines.
- Les People Networks (groupes de ressources pour les employés) participent activement à la Journée internationale des personnes handicapées et au Mois de la sensibilisation à la santé mentale. Les **webémissions sur l'alliance inclusive et la réconciliation économique avec les autochtones** font intervenir des experts dans ces domaines et proposent des ressources pour poursuivre l'apprentissage après les événements.