

**Rapport d'étape 2024 de Tangerine
relatif à *Loi canadienne sur
l'accessibilité***

Contents

Introduction	5
Généraux	5
Coordonnées	5
Adresse postale	5
Téléphone	5
Courriel	5
Rétroaction sur l'accessibilité	6
Formats alternatifs	6
Consultations	6
Efforts de consultation	6
Retroaction	7
Information sur les rétroactions	7
Prise en compte des rétroactions	7
Premier domaine prioritaire : l'emploi	8
Progrès sur les engagements	8
Description	8
* Échéancier — État d'avancement	8
Engagement 1 : Représentation	9
Engagement 2 : Plan sur l'équité en matière d'emploi	9
Engagement 3 : Modèle opérationnel d'accessibilité	10
Engagement 4 : Programmes d'embauche ciblés	11
Deuxième domaine prioritaire : l'environnement bâti	13
Faits marquants et réalisations	13
Nouvel espace de travail	13
Progrès sur nos engagements	13
Description	13
* Échéancier — État d'avancement	13
Engagement 1 : Espaces de travail des employés	14
Engagement 2 : Prendre des mesures	14

Engagement 3: Poursuivre	14
Troisième domaine prioritaire : les technologies de l’information et des communications	14
Progrès sur nos engagements	15
Description	15
* Échéancier — État d’avancement	15
Engagement 1 : développer l’accessibilité numérique	16
Engagement 2 : recherche et consultations des utilisateurs	16
Engagement 3 : L’accessibilité dans l’expérience numérique des employés	17
Engagement 4 : Les pratiques d’accessibilités numérique	17
Engagement 5 : Site Web et appli bancaire mobile	17
Engagement 6 : Améliorer le système de conception Lighthouse	17
Quatrième domaine prioritaire : les communications, autres que les technologies de l’information et des communications	18
Progrès sur les engagements	18
Description	18
* Échéancier — État d’avancement	18
Engagement 1 : Amélioration de l’accessibilité des services de Tangerine	19
Engagement 2 : Des documents bancaires en formats accessibles	19
Engagement 3: Principes d’expérience	19
Engagement 4 : Simplifier la culture financière	19
Cinquième domaine prioritaire : la conception et la prestation de programmes et de services	19
Progrès sur les engagements	20
Description	20
* Échéancier — État d’avancement	20
Engagement 1 : Programme d’accessibilité des clients de Tangerine	20
Engagement 3 : Page des services d’accessibilité	21
Sixième domaine prioritaire : l’acquisition de biens, de services et d’installations	21
Progrès sur les engagements	21
Description	21

* Échéancier — État d’avancement	21
Engagement 1 : Processus d’approvisionnement accessible	22
Engagement 2 : Partenariat avec Procure Access	22
Septième domaine prioritaire : le transport	23
Sensibilisation et formation sur l’accessibilité	23
Compétence et capacité en matière d’accessibilité numérique	23
Sensibilisation et développement de la culture	23

Introduction

Nous sommes heureux de présenter notre premier rapport d'étape sur l'accessibilité. Ce rapport fait état des progrès que nous avons accomplis depuis la mise en place du Plan d'accessibilité [2023-2026 de Tangerine en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité](#).

Chez Tangerine, nous nous engageons à fournir le meilleur service possible à nos clients, y compris aux personnes handicapées, et à offrir 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 nos services d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.

Ce rapport d'étape met en avant les améliorations en matière d'accessibilité que nous avons apportées en 2023 et la manière dont vos commentaires nous aident à orienter nos efforts et nos priorités.

Généraux

Coordonnées

La directeur de l'excellence opérationnelle 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

welisten@tangerine.ca

Rétroaction sur l'accessibilité

Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires sur les obstacles rencontrés par les employés, les clients ou les membres du public concernant la mise en application de notre [plan sur l'accessibilité](#). Vous trouverez des informations supplémentaires sur nos [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 par 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 en ligne, sur notre page Web intitulée Accessibilité du 14 février au 18 mars 2024. Le sondage de 22 questions a été publié en anglais et en français.

Les participants à ce sondage comprenaient des personnes d'âges et de sexes différents, des personnes handicapées et des personnes vivant en milieu urbain ou rural.

Efforts de consultation

Les participants ont identifié les points prioritaires suivants ayant obtenu le plus d'impact:

- Technologies de l'information et de la communication
- Communication (autres)
- Environnement bâti

Les participants ont identifié les points prioritaires suivants sur lesquels peu de progrès ont été réalisés :

- Emploi – certains participants au sondage ont répondu qu'il y avait encore de nombreuses lacunes dans le plan d'aménagement pour les employés handicapés.

Rétroaction

Information sur les rétroactions

Nous invitons nos clients, les employés et les membres du public à nous faire part de leurs rétroactions sur la façon de devenir une banque plus inclusive et accessible pour les personnes handicapées. Depuis le début de l'année 2023, nous avons reçu 186 rétroactions concernant l'accessibilité.

Les rétroactions peuvent être transmises par courrier, par téléphone et par relais, par courriel, par notre processus de traitement des plaintes et par des enquêtes, y compris des formulaires de commentaires sur le Web et sur appareil mobile.

Sur les 186 rétroactions que nous avons reçues, 70 contenaient des informations sur les obstacles rencontrés à Tangerine :

- 11 % étaient liés aux technologies de l'information et de la communication.
- 18 % étaient liés à la communication, autre que les technologies de l'information et de la communication.
- 9 % concernaient la conception et la fourniture de programmes et de services.

Nous n'avons reçu aucun commentaire relatif à l'emploi, à l'environnement bâti et à l'éducation.

L'obstacle le plus important identifié par les canaux de rétroaction dans tous les domaines prioritaires de la *Loi canadienne sur l'accessibilité* est le suivant :

Services d'accessibilité et d'aménagement

Nous travaillons à l'amélioration de nos services :

- En améliorant l'interface utilisateur de notre site Web et de notre appli mobile afin d'aider les clients souffrant de déficience visuelle.
- En proposant à nos clients différentes méthodes de communication, par exemple le courriel et le clavardage en direct.
- En améliorant nos services téléphoniques aux clients et en offrant une formation et un accompagnement à nos employés.

Prise en compte des rétroactions

Nous reconnaissons toutes les rétroactions telles qu'elles ont été soumises et nous continuerons à partager les commentaires existants et en cours avec les équipes responsables 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 mondiale sur la [Diversité, l'Équité et l'Inclusion \(DEI\)](#) s'appuie sur. 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 En cours
Plan sur l'équité en matière d'emploi 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>Modèle opérationnel d'accessibilité</p> <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>2022 – 2026 En cours</p>
<p>Programmes d'embauche ciblés</p> <p>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.</p>	<p>2022 – 2024 En cours</p>

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

Engagement 1 : Représentation

En 2020, Tangerine s'est engagé à augmenter la proportion d'employés handicapés sur le lieu de travail. Nous avons fait de bons progrès pour atteindre cet objectif. Et maintenant nous avons l'intention de continuer à embaucher et à soutenir les employés à tous les échelons.

L'objectif de Tangerine est d'augmenter de 20 % le nombre de personnes handicapées travaillant pour nous d'ici la fin de 2025.

Bien que nous ayons augmenté le nombre total d'employés handicapés, nous continuons de mener une politique d'embauche équitable et inclusive.

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

Le Plan d'équité en matière d'emploi pour les personnes handicapées (PEE) continue d'évoluer pour mieux refléter le travail que les secteurs d'activité et leurs conseils d'inclusion entreprennent pour éliminer les obstacles à l'inclusion et à l'accessibilité.

En 2023, certaines des priorités clés du PEE pour les personnes handicapées étaient (mais ne sont pas limitées à) :

- Répondre aux besoins de la *Loi canadienne sur l'accessibilité*.
- Mettre en œuvre le modèle opérationnel d'accessibilité.

- Fournir des documents accessibles par l'intermédiaire des systèmes de gestion des connaissances des ressources humaines.
- Veiller à ce que des ressources et des plateformes d'apprentissage équitables et inclusives soient disponibles.
- Intégrer dans le PEE les rôles et responsabilités des secteurs d'activité et des lignes fonctionnelles en matière d'inclusion et d'accessibilité; et
- En se faisant le défenseur de :
 - **L'audit d'accessibilité** pour l'immobilier et la conception
 - Les initiatives de recrutement par l'intermédiaire de l'équipe chargée de l'acquisition des talents
 - De nouveaux documents de soutien aux projets et de nouvelles listes de contrôle avec notre bureau de gestion des programmes afin de garantir que les exigences et les considérations en matière d'accessibilité sont incluses dans la planification, la conception de la solution et la transition vers les utilisateurs.
 - Lancement du portail sur les aménagements par l'équipe chargée de l'aménagement du lieu de travail.

La gouvernance et la supervision sont assurées par le Comité de la haute direction sur l'accessibilité. Le comité reçoit tous les deux mois des rapports d'avancement sur les initiatives du plan d'équité en matière d'emploi. Le Comité de la haute direction sur l'accessibilité est un groupe interfonctionnel de cadres supérieurs dont le mandat global consiste à parrainer **et à mettre en œuvre des initiatives d'accessibilité** pour les employés dans l'ensemble de la banque. Ils veillent à ce que la banque donne la priorité à des cycles de carrière accessibles, équitables et inclusifs pour les employés handicapés de manière ciblée.

Engagement 3 : Modèle opérationnel d'accessibilité

Les Ressources humaines mondiales, par l'**intermédiaire de la gestion de l'équipe** **Mesure d'adaptation**, diversité, équité et inclusion, ont développé et mis en place le **Modèle opérationnel d'accessibilité**.

Les rétroactions de nos employés ont démontré que Tangerine se doit **d'éliminer** certaines barrières afin de procurer une expérience équitable et inclusive aux employés handicapés et ceux ayant recours à des aménagements. Pour y remédier, les Ressources humaines mondiales **ont créé le Modèle opérationnel d'accessibilité** afin de répondre à des besoins opérationnels uniques. Le modèle opérationnel **s'efforce d'aller au-delà** de la conformité et vers une expérience d'appartenance et d'inclusion exemplaire.

Le Modèle opérationnel d'accessibilité définit la façon dont nous améliorerons le système existant et la marche à suivre pour obtenir un impact durable à long terme. En adressant nos besoins opérationnels par le biais du Modèle opérationnel **d'accessibilité**, nous espérons mettre en place les **fondations d'un système permettant** aux principaux intervenants de travailler ensemble pour réaliser des projets et des programmes procurant des expériences exemplaires pour les employés handicapés.

Les améliorations et les objectifs décrits dans le **Modèle opérationnel d'accessibilité** continueront à progresser graduellement jusqu'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 des personnes handicapées.
- Les résultats annuels de Poursuite Scotia auprès des employés handicapés.
- Les résultats de l'enquête mondiale sur la diversité.

Ces efforts sont alignés sur les objectifs de représentation de la banque pour 2025.

Les éléments suivants du Modèle opérationnel d'accessibilité seront traités jusqu'à la fin de l'année 2025 :

- Définir et amplifier l'« **accessibilité par la conception** ».
- **Optimiser** les processus pour que les employés handicapés puissent bénéficier d'une expérience plus transparente.
- Faire évoluer et améliorer l'expérience des employés en matière de **redéploiement** à leur retour de congé.
- Partager les **points de vue des employés** et les mesures prises par la banque pour recueillir et traiter les réactions.
- **L'inclusion et la consultation** des personnes handicapées dans la création de programmes, de politiques et d'initiatives.
- La mise en place d'opportunités de ressources et de formation, appelées « **Capacité de production** », qui portent sur la neurodiversité, la solidarité et l'accessibilité dans les plates-formes des employés et les centres d'apprentissage.

Engagement 4 : Programmes d'embauche ciblés

En 2023, en partenariat avec la Banque Scotia, nous nous sommes concentrés sur l'embauche de personnes handicapées dans des postes à temps plein, à tous les niveaux et dans toutes les unités fonctionnelles. Nous avons également élargi nos programmes de stages et d'embauche d'étudiants.

Pour élargir l'embauche d'étudiants, nous avons établi des relations avec des centres, des clubs et des groupes d'étudiants partout au Canada. En 2023, la Banque Scotia a

organisé ou participé à 164 événements sur la diversité (liés à divers groupes méritant l'équité et à leurs identités intersectionnelles), et à cinq événements destinés spécifiquement aux étudiants qui s'identifient comme des personnes handicapées.

La Banque Scotia entretient trois relations clés avec des universités :

- **Hire Ability** de l'Université Western
- **Événements de recrutement de personnes handicapées** de l'Université York
- **Le programme EDI3** de l'Université Smith

Grâce à cela, la banque a embauché 6 % d'étudiants handicapés pour des postes coopératifs et des stages en 2023.

- Pour les recrutements de personnes non étudiantes, la Banque Scotia a mis l'accent sur l'élaboration de stratégies axées sur la collectivité afin d'offrir des mesures d'adaptation pendant le processus de demande d'emploi et tout au long de la période d'emploi.

Afin d'améliorer l'attraction et la rétention des candidats, nous avons pris les mesures suivantes :

- Nous avons utilisé **Plum** (un outil d'évaluation des candidats) pour offrir une meilleure expérience aux candidats, y compris des solutions alternatives pour les personnes handicapées.
- Nous nous sommes associés à **l'équipe chargée des aménagements** du lieu de travail pour examiner comment identifier, coordonner, mettre en œuvre et soutenir des aménagements efficaces sur le lieu de travail.

La Banque Scotia a organisé trois ateliers avec des partenaires communautaires pour favoriser l'embauche de personnes handicapées à tous les niveaux d'emploi. Tout d'abord, nous avons entamé des conversations avec les gestionnaires d'embauche afin de nous assurer que les offres d'emploi utilisent un langage inclusif. Ensuite, nous avons établi des contacts avec nos partenaires communautaires pour afficher nos rôles afin de nous assurer qu'une liste diversifiée de candidats soit communiquée aux gestionnaires d'embauche. En conséquence, la banque a créé deux programmes pilotes axés sur l'embauche de personnes s'identifiant à la neurodiversité et de personnes malvoyantes ou aveugles.

Pour l'avenir, nous continuons nos partenariats de recrutement avec l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA) dans le cadre de son événement Ouvrir les portes du travail, le Congrès canadien sur l'intégration des personnes handicapées dans le cadre de son salon de l'emploi, et le réseau virtuel Points de connexions et les événements de recrutement en personne.

Grâce à ces partenariats, la Banque Scotia a obtenu d'excellents résultats.

- Plus de demandes : Les candidatures de personnes handicapées ont augmenté de 29 %.
- Nouvelles embauches : En 2023, la banque a embauché 434 personnes handicapées.
- Liens avec la collectivité : Nos équipes commerciales ont organisé 9 séances d'information avec des partenaires communautaires régionaux sur l'embauche de personnes handicapées.
- Réseautage et apprentissage : Nous avons participé à 12 manifestations de réseautage et à des séances d'information sur le développement.

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.

Faits marquants et réalisations

Nouvel espace de travail

Nos nouveaux bureaux au 100, rue Yonge disposent **d'une variété d'espaces** de travail, de salles de réunion ainsi que des salles de recueillement. **L'accessibilité et l'inclusion ont été** primordiales dans la conception, notamment par la création de tables pour les employés souffrant de handicaps sensoriels, la mise en place d'une signalisation interne en braille et l'installation de toilettes universelles.

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.	2023 – 2024 En cours

<p>Prendre des mesures</p> <p>Développer un plan d'action afin de concentrer et déployer les recommandations nécessaires formulées lors de l'audit.</p>	<p>2023 – 2026 En cours</p>
<p>Poursuivre</p> <p>Par la suite, poursuivre l'audit des espaces de travail et prendre les mesures qui s'imposent en fonction des résultats obtenus.</p>	<p>2023 – 2026 N'a pas encore commencé.</p>

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

Engagement 1 : Espaces de travail des employés

Tous les espaces de Tangerine répondent ou dépassent les exigences de la conception. Cinq audits de lieux seront réalisés à travers le Canada cette année. Un audit environnemental sera effectué dans nos nouveaux bureaux au 100, rue Yonge. **Aujourd'hui** nos environnements bâtis sont tous conformes aux mesures établis par les **lois et règlements sur l'accessibilité.**

Engagement 2 : Prendre des mesures

À la suite des audits, nous réaliserons un plan d'**action.** Étant donné que les éléments spécifiques seront basés sur les résultats de l'audit, nous n'avons **jusqu'à présent** aucun détail à partager.

Engagement 3: Poursuivre

N'a pas encore commencé.

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
<p>Développer l'accessibilité numérique</p> <p>En partenariat avec la Banque Scotia, développer les outils et processus d'essai existants en matière d'accessibilité numérique.</p>	<p>2024 – 2027 En cours</p>
<p>Recherche et consultations des utilisateurs</p> <p>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.</p>	<p>2023 – 2027 En cours</p>
<p>L'accessibilité dans l'expérience numérique des employés</p> <p>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.</p>	<p>2023 – 2025 En cours</p>
<p>Les pratiques d'accessibilités numérique</p> <p>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.</p>	<p>2023 — 2024 En cours</p>

<p>Site Web et appli bancaire mobile</p> <p>Élaborer et étoffer le futur site Web et l'application de services bancaires mobiles conformément aux normes WCAG 2,1 AA.</p>	<p>2023 — 2027 En cours</p>
<p>Améliorer le système de conception Lighthouse</p> <p>Concevoir, développer et tester les éléments de l'interface utilisateur pour le système de conception Lighthouse conformément aux normes WCAG 2,1 AA.</p>	<p>2023 — 2026 En cours</p>

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

Engagement 1 : développer l'accessibilité numérique

1. Lancement d'un programme pilote pour évaluer la maturité de nos procédés et de nos résultats en matière d'accessibilité, et pour suivre les améliorations au fil du temps.
2. Ajout d'un nouvel outil permettant à nos gestionnaires de contenu Web de détecter et de corriger les problèmes d'accessibilité avant de publier le contenu à l'intention de nos clients.
3. Réalisation d'une analyse des insuffisances de notre boîte à outils sur l'accessibilité et identification des domaines à améliorer grâce à de nouveaux outils et à une nouvelle méthodologie. Cela aidera nos équipes de développement de sites Web à découvrir et à résoudre les problèmes d'accessibilité potentiels plus tôt dans leur travail.
4. Établissement d'un calendrier pour l'analyse régulière de l'accessibilité de nos sites Web publics.

Engagement 2 : recherche et consultations des utilisateurs

L'équipe de conception de l'expérience numérique client associe des personnes handicapées dans la recherche qualitative et quantitative. Cela nous aide à comprendre et à inclure dans l'élaboration des produits et services numériques les obstacles, les préférences, les besoins et les points de vue de ces personnes.

En 2023, nous avons réalisé 24 entretiens approfondis avec 186 participants, dont 15 % se sont déclarés handicapés. Nous avons mené 8 enquêtes auprès de 6 595 répondants, dont 11 % se sont déclarés handicapés. Nous avons fourni des aménagements, y compris des services d'interprétation dans la langue des signes

américaine, sur demande, afin que les participants handicapés puissent participer pleinement à la recherche sur les utilisateurs.

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

Nous avons entamé des discussions avec la Banque Scotia afin d'améliorer nos outils d'assistance technologique pour les employés handicapés.

Engagement 4 : Les pratiques d'accessibilités numérique

1. Nous avons introduit de nouveaux outils tels que : des directives sur les composants, une liste de contrôle pour les concepteurs et des outils d'évaluation de l'accessibilité.
2. Nous avons commencé à travailler avec Scotia Digital et à adapter leurs pratiques et leurs outils en matière d'accessibilité.
3. Nous avons mis en place des journées portes ouvertes hebdomadaires sur l'accessibilité pour permettre aux employés d'obtenir des conseils et des orientations sur l'accessibilité numérique.
4. Les analystes commerciaux sont désormais tenus de consulter le responsable de l'accessibilité numérique sur les nouvelles initiatives avant que le code ne soit écrit et que les conceptions ne soient créées.
5. La recherche industrielle est maintenant 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. Le responsable Accessibilité travail **main dans la main avec l'équipe de conception afin d'assurer que site Web et l'appli bancaire mobile soient** accessible selon la norme WCAG 2.1 AA
2. L'ingénieur chargé de l'assurance qualité participe aux tests des normes d'accessibilité.

Engagement 6 : Améliorer le système de conception Lighthouse

1. Nous avons fourni à nos développeurs les composants de l'interface utilisateur pour les tests du système de conception de Lighthouse.
2. Nous introduisons des spécifications et des lignes directrices en matière d'accessibilité pour tous les composants des documents (en cours).
3. Nous avons établi des points de contact réguliers pour que les concepteurs et les développeurs consultent notre responsable de l'accessibilité et notre

responsable du système de conception, afin de s'assurer que d'autres améliorations soient identifiées.

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 les 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
Principes d'expérience 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 Terminé
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 – En continue En cours

* 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 avons constamment apporté des améliorations à notre procédure d'accueil (inscription des nouveaux clients) à la fois sur l'appli bancaire mobile et sur le site Web de la banque.
2. **Nous avons progressivement supprimé la confirmation d'identité dans les bureaux de Postes Canada et nous nous concentrons sur les méthodes de confirmation d'identité numérique sans avoir à se rendre dans un lieu physique.**
3. Nous avons commencé à offrir d'autres méthodes accessibles pour activer les codes QR des cartes clients.

Engagement 2 : Des documents bancaires en formats accessibles

Mise en service prévue pour le 4^e trimestre 2024.

Engagement 3: Principes d'expérience

Des entretiens en interne et à l'extérieur, ainsi que des recherches et des analyses ont conduit à la création de quatre principes d'expérience Tangerine pour nos équipes de conception et de développement. Ces principes guident la façon dont nous concevons des expériences pour les personnes qui communiquent avec nous, y compris les personnes handicapées. Les principes d'expérience ont été présentés en novembre 2023 par notre directeur général.

Les principes de l'expérience sont les suivants :

- Établir la confiance pour la gagner.
- Responsabiliser par la simplicité.
- Parler-vrai pour être vrai.
- Toujours aller de l'avant.

Engagement 4 : Simplifier la culture financière

Cette initiative est en cours et nous travaillons avec nos équipes pour améliorer nos **canaux de média sociaux et notre site Web afin d'offrir à notre clientèle** des conseils simplifiés sur la culture 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
<p>Programme d'accessibilité des clients de Tangerine</p> <p>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.</p>	<p>2024 – 2026</p> <p>Démarrage prévu</p>
<p>Formation des employés</p> <p>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.</p>	<p>2024 – continue</p> <p>En cours</p> <p>Démarrage prévu</p>
<p>Page des services d'accessibilité</p> <p>Fournir et mettre à jour des renseignements sur les dispositifs et les services proposés par Tangerine en matière d'accessibilité sur la page des services d'accessibilité.</p>	<p>2024</p> <p>Terminé</p>

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

Engagement 1 : Programme d'accessibilité des clients de Tangerine

Mise en service prévue pour le 4^e trimestre 2024.

Engagement 2 : Formation des employés

Mise en service prévue pour le 4^e trimestre 2024.

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 – En cours
Partenariat avec Procure Access 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.	2024 – En cours

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

Engagement 1 : Processus d'approvisionnement accessible

Nous continuons à trouver des moyens d'intégrer l'accessibilité dans nos processus d'approvisionnement, et voici comment :

Le Service d'approvisionnement mondial de la Banque Scotia revoit sa politique d'approvisionnement, ses processus et sa formation afin de trouver des moyens d'intégrer les exigences et les normes d'accessibilité dans l'achat de biens et de services.

Nous continuerons à utiliser la boîte à outils [Procure Access Accessible Technology Procurement Toolkit](#) (en anglais) pour informer et développer les pratiques d'approvisionnement en technologie de la banque.

Nous nous engageons à multiplier les occasions de travailler avec des fournisseurs diversifiés dans la mesure du possible, notamment les peuples autochtones, la communauté LGBTQ+, les personnes de couleur, les personnes handicapées, les anciens combattants et les entreprises détenues par des femmes.

Engagement 2 : Partenariat avec Procure Access

Procure Access est une initiative interentreprises facilitée par Disability:N, un organisme **à but non lucratif et le leader mondial de l'inclusion des personnes handicapées**. Procure Access rassemble **les entreprises qui reconnaissent l'importance de l'achat et de la vente de technologie qui sont accessible aux personnes handicapées**.

En juin 2023, La Banque Scotia a rejoint d'autres compagnies de premier plan qui **s'engagent à prioriser l'accessibilité dans le processus d'approvisionnement** en signant la [Déclaration Procure Access](#) (en anglais).

Notre implication avec Procure access indique que nous nous engageons à travailler **avec d'autres sociétés** pour acquérir des produits et services numériques qui sont accessibles et utilisables par nos partenaires handicapés. Les partenaires **comprennent les employés, les demandeurs d'emploi, les clients et le public**. Ce travail est basé sur les lois, réglementations et normes mondiales en matière d'accessibilité, y compris les règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG), 2.1 niveaux AA et les futures mises à jour des WCAG.

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 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. Notre approche est de promouvoir une culture d'**inclusion** et de permettre aux employés de Tangerine de veiller à ce que leur travail demeure inclusif et accessible.

Compétence et capacité en matière d'accessibilité numérique

Nous mettons à disposition de nos employés des ressources et des programmes leur permettant de développer des compétences et des capacités en matière **d'accessibilités numérique**.

- **A11yBoost**, permet aux employés de collaborer et de contribuer à notre culture **de l'accessibilité**. Il offre aussi neuf sessions de formation virtuelle animées par un instructeur pour les gestionnaires de produits numérique, les analystes commerciaux, les concepteurs, les rédacteurs de contenu, les développeurs de **logiciel ainsi que les testeurs pour l'assurance qualité**.
- **A11yLearning Paths**, est une solution d'apprentissage autonome et organisée mise à la disposition des employés de Tangerine. Chacun des six parcours d'apprentissage propose des vidéos et des cours interactifs en ligne, des formations en classe, ainsi que des ateliers et des conférences.
- **A11yLearn** est un programme de formation autonome qui offre un apprentissage instantané grâce à des petites vidéos, des balados vidéo et des articles qui permettent aux employés d'approfondir leur compréhension des pratiques d'accessibilité.

Sensibilisation et développement de la culture

- Un cours en ligne obligatoire intitulé Rethink Accessibility est effectué par **chaque employé de Tangerine**. Il permet aux employés d'avoir une meilleure compréhension de l'accessibilité. **Disability: IN**, un organisme à but non lucratif qui se concentre sur l'**inclusion des handicapés** a été consulté pour la

conception de ce cours. Il intègre des comportements clés aidant à perpétuer une culture plus inclusive.

- Nous nous employons à réduire la stigmatisation entourant les préoccupations **de santé mentale tels que la dépression et l'anxiété**. Nos responsables des ressources humaines ont été formés pour mener ces discussions importantes sur la santé mentale et soutenir le bien-être de leurs liaisons hiérarchiques. Ils ont reçu des outils pratiques pour s'adapter aux handicaps mentaux.
- Les réseaux de personnes (également connus sous le nom de Groupes de ressources pour les employés) sont des initiatives locales qui amplifient la voix de la diversité de la banque. Nous travaillons avec les réseaux de personnes pour nous assurer qu'ils contribuent activement à l'expérience des employés 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**.