

Processus de rétroaction sur l'accessibilité de Tangerine

Introduction

Le présent document décrit le processus de rétroaction sur l'accessibilité de Tangerine.

Nous prenons note de toute rétroaction sur les obstacles que les employés, les clients et les autres membres du public rencontrent en faisant affaire chez nous ou sur la mise en œuvre de notre plan d'accessibilité. La rétroaction désigne tout renseignement reçu par Tangerine par l'entremise du processus de rétroaction et que toutes les organisations réglementées sont tenues d'établir en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité.

Personne responsable du processus de rétroaction

La directrice générale de la clientèle de Tangerine est responsable de la collecte de commentaires des clients, des membres du public et des employés sur le plan d'accessibilité de Tangerine ou de tout obstacle lié à l'accessibilité.

Comment soumettre votre rétroaction

Vous pouvez nous faire part de vos commentaires aux coordonnées ci-dessous par la poste, par téléphone, par les services de relais téléphoniques, par courriel, par les médias sociaux, par notre processus officiel de traitement des plaintes ainsi que par des sondages qui comprennent des formulaires de commentaires Web et par application mobile.

Sommaire du processus de rétroaction de Tangerine

Nous prenons note de toute rétroaction en lien avec l'accessibilité de nos produits et services, ainsi que des commentaires de nos clients, de nos employés et des membres du public en lien avec le plan d'accessibilité de Tangerine ou les obstacles à l'accessibilité que vous rencontrez en faisant affaire avec nous.

- Vous pouvez transmettre vos commentaires par la poste, par téléphone, par les services de relais téléphoniques, par courriel, par formulaire Web, par application mobile, par sondage, par les médias sociaux et par notre processus officiel de traitement des plaintes.
- Vous pouvez transmettre votre rétroaction de façon anonyme par la poste, par téléphone, par formulaire Web, par application mobile, par les médias sociaux ou par courriel. Si vous préférez fournir votre rétroaction sous le couvert de l'anonymat, par la poste ou par voie numérique, veuillez ne pas inclure de renseignements permettant de vous identifier. Pour nous fournir anonymement vos commentaires par téléphone, veuillez en informer l'associé Tangerine.
- Nous effectuerons le suivi des rétroactions en matière d'accessibilité, à moins qu'elles n'aient été fournies de manière anonyme.

- Toutes les rétroactions sur l'accessibilité seront conservées pendant sept ans à compter de la date de leur réception.
- Nous encourageons les employés de Tangerine à nous faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité par l'un des canaux de rétroaction sur l'accessibilité de la banque.

Poste

Les commentaires par écrit que nous recevons seront numérisés et archivés. Les personnes qui soumettent leurs commentaires par la poste recevront un accusé de réception.

Vos commentaires en matière d'accessibilité peuvent être envoyés par la poste à l'adresse suivante :

Tangerine
À l'attention de : Directrice générale de la clientèle
3389, av. Steeles Est
Toronto, ON
M2H 0A1

Téléphone et service de relais

Contactez-nous 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en composant notre numéro sans frais. Les appels par service de relais, y compris vidéo, sont toujours acceptés. Pour nous faire part de vos commentaires sur l'accessibilité, vous pouvez nous joindre aux numéros de téléphone ci-dessous ou par le biais de notre numéro de téléphone dédié à la rétroaction en matière d'accessibilité qui permet d'acheminer votre appel plus rapidement. Les rétroactions fournies par téléphone, y compris par service de relais vidéo, seront recueillies et traitées durant l'appel.

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

Vous pouvez nous envoyer votre rétroaction sur l'accessibilité, vos demandes de formats alternatifs et vos questions sur l'accessibilité par courriel à l'adresse suivante : welisten@tangerine.ca. Vous recevrez automatiquement un accusé de réception et il se peut que vous receviez une réponse, selon la nature de votre courriel.

Médias sociaux

Vous pouvez nous transmettre votre rétroaction en lien avec l'accessibilité par l'entremise du canal de médias sociaux de votre choix, en utilisant les liens ci-dessous. Notre équipe responsable des médias sociaux accusera réception de votre rétroaction.

LinkedIn — www.linkedin.com/company/tangerine-bank

Facebook @TangerineBank - www.facebook.com/TangerineBank

Instagram @tangerinebank - www.instagram.com/TangerineBank

Twitter @TangerineBank - www.twitter.com/TangerineBank

Twitter @BanqueTangerine - www.twitter.com/BanqueTangerine

Twitter @TangerineHelps - www.twitter.com/TangerineHelps

Plaintes

Les plaintes en lien avec l'accessibilité sont traitées conformément à notre processus de traitement des plaintes. Une plainte est une expression d'insatisfaction qui nous est soumise par écrit ou verbalement au sujet d'un produit ou d'un service. Si vous avez une plainte concernant l'accessibilité, veuillez nous appeler au 1-888-826-4374.

Pour en savoir plus sur les options qui s'offrent à vous, veuillez consulter [le processus de traitement des plaintes de Tangerine](#). Notez toutefois que si vous déposez une plainte sous le couvert de l'anonymat, vous ne recevrez pas d'accusé de réception.

Formulaire Web et application mobile

Vous pouvez nous transmettre vos commentaires en remplissant un formulaire Web sur Tangerine.ca, ou au moyen de l'application bancaire mobile de Tangerine.

Pour accéder au formulaire Web, rendez-vous à la page www.tangerine.ca à partir de votre navigateur Web. Sur la page d'accueil de Tangerine.ca, un bouton « Commentaires » ouvrira le formulaire à partir duquel vous pourrez transmettre vos commentaires sur l'accessibilité dans la case réservée à cet effet. Après avoir soumis le formulaire, vous recevrez automatiquement un accusé de réception. Les rétroactions soumises au moyen de notre formulaire Web sont passées en revue régulièrement. Notez toutefois que ce processus ne nous permet pas de vous répondre directement, par conséquent, nous vous demandons d'éviter de fournir des renseignements personnels en soumettant votre formulaire. Si vous souhaitez obtenir une réponse à votre rétroaction, veuillez le faire au moyen de l'une des autres méthodes susmentionnées.

Pour accéder au formulaire mobile, ouvrez notre application bancaire et connectez-vous. Appuyez ensuite sur « Plus » puis sur « Laissez un commentaire » pour ouvrir le formulaire à partir duquel vous pourrez transmettre vos commentaires sur l'accessibilité dans la case réservée à cet effet. Après avoir soumis le formulaire, vous recevrez automatiquement un

accusé de réception. Les rétroactions soumises sont passées en revue régulièrement. Notez toutefois que ce processus ne nous permet pas de vous répondre directement, par conséquent, nous vous demandons d'éviter de fournir des renseignements personnels en soumettant votre formulaire. Si vous souhaitez obtenir une réponse à votre rétroaction, veuillez le faire au moyen de l'une des autres méthodes susmentionnées.

Sondages en ligne et par courriel

Vous pouvez aussi nous faire part de vos commentaires en matière d'accessibilité par le biais de sondages sur www.tangerine.ca et dans notre application bancaire mobile.

En tant que client de Tangerine, il se peut que vous soyez invité à répondre à un sondage lors de votre session de services bancaires en ligne ou mobiles où vous pourrez fournir une rétroaction sur l'accessibilité. Après avoir complété le sondage, vous recevrez automatiquement un accusé de réception. Vous pouvez également soumettre des commentaires sur l'accessibilité lorsque vous recevez un sondage par courriel à la conclusion d'une interaction de service. Après avoir complété le sondage, vous recevrez automatiquement un accusé de réception.

Les rétroactions reçues par l'intermédiaire d'un sondage sont passées en revue régulièrement et ne feront pas l'objet d'une réponse.

Processus de rétroaction à l'intention des employés

Étant donné que Tangerine est une filiale de La Banque de Nouvelle-Écosse, à l'instar des employés de la Banque Scotia, les employés de Tangerine peuvent poser des questions, fournir de la rétroaction et faire part de leurs préoccupations en matière d'accessibilité de plusieurs façons.

Nos employés peuvent directement faire part de leurs commentaires en matière d'accessibilité en envoyant un courriel à l'adresse s'affichant sur le portail intranet de la Banque Scotia. Si un employé a fait appel aux services de l'équipe Mesures pour ses propres besoins en matière d'accessibilité à la Banque, il peut communiquer directement avec son gestionnaire de dossier pour lui faire part de ses commentaires. L'équipe Mesures d'adaptation prend connaissance de toute rétroaction qu'elle reçoit afin d'évaluer les mesures appropriées à prendre, notamment en faisant appel à d'autres parties prenantes. Les employés de la Banque ont aussi accès au portail de ressources humaines RH en ligne, où ils trouveront les coordonnées nécessaires pour communiquer avec l'équipe des ressources humaines et obtenir de l'aide par téléphone, par courriel ou par le portail lui-même. Nous effectuerons un suivi des commentaires reçus si ceux-ci n'ont pas été fournis de façon anonyme.

Les mesures que nous prenons à la lumière de vos commentaires

À quoi pouvez-vous vous attendre?

Vos commentaires nous aident à améliorer l'accessibilité chez Tangerine. Nous pourrions corriger une situation immédiatement ou nous inspirer de votre rétroaction pour concevoir d'éventuels plans en matière d'accessibilité. Toutes les rétroactions portant sur l'accessibilité sont classées, analysées et consignées chaque année dans nos rapports de suivi.

Tous les commentaires portant sur l'accessibilité sont archivés pendant 7 ans dans une base de données gérée par l'équipe du Centre d'excellence en accessibilité ou par l'équipe des ressources humaines, et ceux-ci servent à repérer les obstacles à l'accessibilité et à les éliminer ou les prévenir.

Les rétroactions reçues seront notamment classées par thèmes, par champs d'action selon la Loi canadienne sur l'accessibilité, par canaux de communication et par besoins en lien avec un handicap pour établir des priorités et identifier des occasions d'amélioration. L'équipe du Centre d'excellence en accessibilité passera en revue et évaluera régulièrement les commentaires reçus afin de déterminer la meilleure stratégie à mettre en œuvre pour lever les barrières à l'accessibilité existantes ou prévenir tout éventuel obstacle à l'échelle des activités de la banque.

Formats alternatifs

Des formats alternatifs de ce document sont disponibles sur demande. Vous pouvez obtenir une version imprimée, en gros caractères, en braille, en format audio ou dans un format numérique compatible avec les technologies d'assistance en le demandant par courriel, par la poste ou par téléphone en utilisant les coordonnées susmentionnées.