

Processus de rétroaction

Si vous désirez faire des observations sur nos produits, nos services ou notre accessibilité, veuillez communiquer avec un représentant à votre succursale ou au Centre de contact Alterna en composant l'un de nos numéros de téléphone, ou encore consultez notre page sur l'accessibilité à alterna.ca.

Vous pouvez également nous écrire à l'adresse suivante :

Agent de résolution de problèmes
400, rue Albert
Ottawa (Ontario) K1R 5B2

Les plaintes seront traitées selon la procédure habituelle concernant le règlement des plaintes en vigueur à Alterna.

Modifications à cette politique ou à d'autres politiques

Toute politique en vigueur chez Alterna doit respecter et favoriser la dignité et l'autonomie des personnes handicapées; sinon la politique en question sera modifiée ou supprimée.


Caisse Alterna


Banque Alterna

Tout ce que vous attendez d'une grande banque, à une différence près : vous.

Chez Alterna, nous nous soucions de votre bien-être. Parce que, comme vous, nous vivons et travaillons ici; nous appartenons à la communauté. C'est pourquoi environ 85 cents de chaque dollar chez Alterna est réinvesti au niveau local, sous forme de prêts dans nos quartiers, d'un programme de microfinance communautaire, d'initiatives de développement économique communautaire, de commandites et plus encore.

Alterna s'adresse aux gens qui aiment faire affaire avec des gens de cœur. Peu importe vos moyens, nous pourrions toujours trouver une façon géniale de faire travailler votre argent pour vous.

Caisse Alterna

Sans frais 1.877.560.0100

Ottawa 613.560.0100

Toronto 416.252.5621

Courriel query@alterna.ca

Banque Alterna

Sans frais 1.866.560.0120

Ottawa 613.560.0120

Gatineau 819.595.6980

Courriel questions@alterna.ca

Consultez alterna.ca

Alterna fait référence à Alterna Savings and Credit Union Limited (« Caisse Alterna ») et sa filiale à 100 %, la Banque CS Alterna (« Banque Alterna »). Ensemble, la Caisse Alterna et la Banque Alterna forment le Groupe financier Alterna.



AS1623F

 Alterna

Notre engagement en matière d'accessibilité



Alterna:
Idées nouvelles.
Actions locales.

Notre engagement en matière d'accessibilité

Alterna est déterminée à assurer l'excellence du service offert à ses sociétaires et à ses clients, y compris aux personnes handicapées.

Si vous avez un handicap, certaines mesures pourraient vous aider à faire affaire avec nous. Voici quelques-unes des mesures que nous avons adoptées pour répondre à vos besoins.



Aides fonctionnelles

Nous veillerons à ce que notre personnel soit formé adéquatement et qu'il connaisse les divers appareils et accessoires fonctionnels que des clients handicapés pourraient utiliser pour accéder à nos produits et services.

Communication

Nous communiquerons avec vous de façon à tenir compte de votre handicap. Si vous avez des exigences spéciales, veuillez en parler avec nous afin que nous puissions prendre les dispositions nécessaires pour répondre à vos besoins particuliers lors de votre prochaine visite.

Animaux d'assistance

Les animaux d'assistance sont les bienvenus dans nos aires d'accès public.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien peuvent vous accompagner sans frais. Veuillez noter que nous pourrions exiger que les personnes de soutien signent une entente de confidentialité afin de protéger vos renseignements.

Avis d'interruption temporaire

Si une interruption de service prévue ou inattendue survient, nous vous informerons rapidement en affichant un avis bien en vue à l'endroit où l'interruption est survenue, ainsi que sur notre site Internet et (ou) notre système téléphonique automatisé.

Cet avis indiquera le motif de l'interruption de service, sa durée éventuelle et les autres installations ou services offerts en attendant, s'il y en a.



Formation du personnel

Alterna offrira une formation à ses employés dans les six mois suivant la date de leur entrée en fonction. La formation sera renouvelée annuellement pour les employés de première ligne, ainsi que pour ceux qui sont chargés d'élaborer les politiques et marches à suivre. Les consultants, les agents et les autres tierces parties engagées par Alterna devront suivre une formation selon les besoins, en fonction de leur rôle au sein de l'organisme.

Notre formation en matière d'accessibilité comprendra :

- Une vue d'ensemble des objets de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences relatives aux *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- Le plan qu'Alterna a mis en place concernant les *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*
- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types d'handicaps
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un chien-guide ou autre animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type particulier d'handicap a de la difficulté à avoir accès aux produits ou services d'Alterna

Une formation sera également fournie lorsque des modifications seront apportées à notre plan.