

banque alterna

Plan d'accessibilité pluriannuel

Ce plan d'accessibilité pluriannuel (2012-2021) expose toutes les politiques qui seront formulées et les mesures qui seront prises par la Banque CS Alterna (Banque Alterna) pour améliorer les services fournis aux personnes handicapées.

1. Déclaration d'engagement

Lorsqu'il y a lieu, la Banque Alterna s'engage à respecter les normes stipulées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) à mesure qu'elles sont adoptées. Nous comprenons aussi l'importance d'élaborer, de mettre en œuvre et d'appliquer les normes sans tarder afin d'assurer l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

La Banque Alterna a élaboré des politiques en matière d'accessibilité et formé ses employés à la conformité avec les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (règlement de l'Ontario 429/07), les Normes d'accessibilité intégrée et le Code des droits de la personne de l'Ontario. Alterna fournit également des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail conformément à la norme d'accessibilité de l'Ontario pour l'emploi. En outre, le site Web d'Alterna et tout son contenu doivent être conformes aux Règles 2.0, niveau A, pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) du World Wide Web Consortium.

Le plan d'accessibilité pluriannuel de la Banque Alterna sera examiné et mis à jour, s'il y a lieu.

2. Exigences générales

Politiques en matière d'accessibilité – conformité assurée

La Banque Alterna a élaboré, mis en œuvre et modifiera les politiques qui régissent l'accessibilité en satisfaisant aux dispositions de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Formation – conformité assurée

La Banque Alterna s'engage à aviser ses employés des nouvelles exigences en matière d'accessibilité et à leur fournir une formation adéquate sur ce sujet. Tous les nouveaux employés de la Banque Alterna suivront la bonne formation au cours de la période d'accueil et d'intégration.

Kiosques libre-service – conformité assurée

La Banque Alterna prendra toujours en considération les besoins des personnes handicapées lors de l'achat ou de la conception de kiosques libre-service.

Espace public – conformité assurée

La Banque Alterna tiendra toujours compte des besoins des personnes handicapées lors de l'aménagement ou du réaménagement d'espaces publics.

3. Information et communication

Formats accessibles et aides à la communication

La Banque Alterna s'assurera que les personnes handicapées ont un accès égal aux informations sur ses produits, ses services et ses installations. – *Conformité assurée*

Sur demande, Alterna offrira des informations ponctuelles à ses clients d'une manière qui tienne compte de leurs handicaps. – *Conformité assurée*

Alterna respecte et défend les principes consacrés par la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) dans le but de lever les obstacles qui empêchent ses clients, ses employés et le public d'accéder à l'information. – *Conformité assurée*

La Banque Alterna s'assurera que tout le contenu actuel et nouveau sur ses sites Web sont conformes aux règles WCAG 2.0, niveau A. – *Conformité assurée*

La Banque Alterna veillera à ce que son site Web et le contenu de ce site soient conformes aux règles WCAG 2.0, niveau AA. (*D'ici le 1^{er} janvier 2021*)

4. Emploi

La Banque Alterna s'engage à suivre des pratiques d'emploi équitables et accessibles. – *Conformité assurée*

La Banque Alterna adopte un processus pour formuler à l'intention de ses employés des plans d'intervention d'urgence individualisés sur le lieu de travail, au besoin. – *Conformité assurée*

Alterna élaborera un plan d'adaptation individuel pour les employés qui souffrent d'un handicap ou retournent au travail avec un handicap. Ce plan fera état des moyens d'adaptation pour que les employés handicapés puissent accomplir leurs tâches. – *Conformité assurée*

Alterna tiendra compte des besoins individuels d'aménagements et d'accessibilité lorsqu'elle propose des possibilités de perfectionnement professionnel aux employés handicapés. – *Conformité assurée*

La Banque Alterna a créé un processus de recrutement qui informe les candidats à l'emploi qu'Alterna tiendra compte de leur handicap, sur demande, pendant le processus de sélection. – *Conformité assurée*

5. Processus de rétroaction et demandes de documents

La Banque Alterna accueille les commentaires de ses clients et des membres du grand public sous différents formes, y compris par courrier, courriel, téléphone et en personne dans ses succursales, et tentera d'y répondre. Des formats de rétroaction accessibles sont proposés aux personnes selon leurs besoins. Nous nous engageons à continuer à accueillir les commentaires et à y répondre conformément à la norme d'accessibilité pour l'information et les communications.

Les clients peuvent également faire parvenir leurs commentaires directement à la Banque par l'une des méthodes suivantes :

Par la poste :

Banque Alterna (siège social)

319, avenue McRae, 2^e étage
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

ou

Banque Alterna (bureau administratif)

2, rue Bloor est, 26^{ième} étage
CP #73
Toronto, (Ontario) M4W 1A8

Par courriel : [Formulaire de contact général](#)

Par téléphone : 1.866.560.0120

Chez Alterna, nous sommes responsables envers vous, vous rendons compte et travaillons fort pour vous tous les jours. Si vous avez eu une belle expérience que vous désirez diffuser ou un problème que vous souhaitez résoudre, n'hésitez pas à communiquer avec nous.