

# Plan pluriannuel d'accessibilité 2023-2027



**Caisse  
Alliance**

Votre bonheur est capital  
Your happiness is capital

Préparé : Novembre 2022

# Table des matières

<b>Plan pluriannuel d’accessibilité 2023-2027</b> .....	1
Message du Président chef de la direction .....	3
Au sujet de la Caisse Alliance .....	3
Déclaration d’engagement .....	3
Objectif du plan pluriannuel en matière d’accessibilité.....	3
Les buts visés : .....	4
Réalizations en matière d’accessibilité .....	4
Activités à réaliser au cours du cycle de 5 ans de ce plan.....	5
Suivi du plan .....	6
Publication du plan .....	6
ANNEXE A: PLAN D’ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL .....	7

## **Message du Président chef de la direction**

Je suis heureux de vous présenter le plan pluriannuel de la Caisse Alliance. Au cœur du développement de nos communautés, nous contribuons au succès de nos membres grâce à nos valeurs coopératives, à la qualité de notre offre et à l'excellence de nos services.

Nous sommes Humains. Disponibles. Branchés.

Avec une équipe dédiée et des solutions numériques modernes, la Caisse Alliance est le partenaire financier privilégié et le moteur économique clé dans ses communautés, pour tous.

## **Au sujet de la Caisse Alliance**

La Caisse Alliance est une coopérative financière bilingue. Elle emploie plus de 350 employés répartis dans 30 centres de services dans 24 communautés du Nord de l'Ontario. La Caisse détient un actif de plus de 2,3G\$ et offre des services financiers de qualité à environ 50 000 membres. Elle est fière d'apporter un soutien au développement économique de sa région et demeure un solide exemple de coopération.

## **Déclaration d'engagement**

La Caisse Alliance s'engage à assurer l'égalité des chances en matière d'emploi et service à la clientèle en respectant le code des droits de la personne de l'Ontario. La Caisse Alliance s'assure d'offrir les mêmes possibilités pour les personnes handicapées dans son offre de services et de programmes, selon les principes de dignité, d'autonomie puis d'intégration et nous nous engageons à répondre avec le même souci de qualité et à même rapidité pour tous.

La Caisse Alliance s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun en éliminant les obstacles afin de s'assurer d'offrir les mêmes opportunités, ou en offrant des accommodements sur demande.

## **Objectif du plan pluriannuel en matière d'accessibilité**

L'objectif principal de ce plan est de répondre aux besoins des personnes handicapées par la prévention et l'élimination des obstacles à l'accessibilité, tout en répondant à la fois aux exigences de la LAPHO ainsi qu'à nos 8 grandes valeurs coopératives.

Au cours des cinq (5) prochaines années, la Caisse Alliance s'occupera de maintenir, réparer et améliorer les installations et infrastructures, elle révisera ses politiques et procédures en place afin de demeurer inclusive dans ses actions afin de bien desservir l'ensemble des membres des communautés que nous desservons.

### **Les buts visés :**

- 1) Continuer à travailler efficacement à éliminer les obstacles repérés, à travers le mécanisme de rétroaction en place;
- 2) Continuer d'offrir des chances égales en matière d'emploi et d'inscrire au sujet des accommodements possibles sur nos offres d'emploi;
- 3) Continuer à travailler avec l'équipe de communication et marketing en vue de satisfaire aux exigences du Règlement de l'Ontario 191/11 pour assurer la conformité avec les normes sur l'information et la communication. Faire connaître notre politique au grand public.
- 4) Continuer à former les nouveaux employés, gestionnaires et administrateurs sur l'expérience membre et le service à la clientèle accessibles ;
- 5) Continuer à fournir de l'information dans un format accessible ou par une méthode qui répond aux besoins du client autant que possible dans un délai raisonnable et sans frais supplémentaires ;
- 6) Faire connaître la politique d'accessibilité de la Caisse et notre plan pluriannuel;
- 7) Maintenir le niveau de service en place et de cibler des améliorations spécifiques qui garantissent le plein respect des lois et règlements de conformité en matière d'accessibilité.

### **Réalisations en matière d'accessibilité**

Depuis le regroupement des caisses populaire pour former la Caisse Alliance, plusieurs améliorations furent apportées afin d'améliorer l'accessibilité.

Parmi les plus récentes initiatives et réalisations en matière d'accessibilité, il y a eu la création d'un comité d'équité, diversité et inclusion en 2022, la formation continue

### **Plan d'accessibilité pluriannuel 2023-2027 – Caisse Alliance**

auprès de 258 personnes concernant le service à la clientèle inclusif, la transcription durant nos vidéos ou durant des rencontres TEAMS, la maintenance et l'entretien annuel de nos ascenseurs, stationnement et rampes pour en nommer que quelques-uns.

Ces réalisations récentes viennent s'ajouter à la liste d'initiatives déjà en place afin d'améliorer l'accessibilité de nos centres, tels que les comptoirs de réception plus bas, l'installation de plusieurs portes automatiques dans les entrées principales, les guides dans les salles d'attentes, le remplacement de lumière pour maintenir un niveau élevé d'éclairage, les stationnements accessibles, les écritures en braille sur les boutons de nos guichets automatiques, etc.).

### **Activités à réaliser au cours du cycle de 5 ans de ce plan – pour la période de 2023 à 2027**

- 1) Continuer d'examiner l'ensemble des politiques et procédures internes de la Caisse pour identifier les possibilités d'intégrer les exigences de la LAPHO, annuellement.
- 2) Inspecter et surveiller les infrastructures de façon continue, y compris les bâtiments, les lieux loués, les trottoirs, les stationnements, les espaces extérieurs, les bordures, les aires communes, etc. Réaliser des inspections annuelles d'accessibilité pour mesurer notre succès.
- 3) Continuer d'utiliser le guide des normes graphiques lors des communications externes pour conserver l'image de marque tout en tenant compte de l'accessibilité.
- 4) Continuer de former les nouveaux employés en matière d'accessibilité, et tenir un registre de formation pour faire des rappels spécifiques sur le sujet.
- 5) Continuer de faire signer une attestation de lecture de la politique en matière d'accessibilité à l'embauche, puis annuellement à tous les employés;
- 6) Poursuivre l'offre de services et partager de l'information, dans un format approprié ou par une méthode qui répond, sur demande, aux besoins de nos membres;
- 7) Informer annuellement le personnel de la Caisse sur les changements apportés aux politiques et pratiques d'accessibilité.
- 8) Continuer d'émettre des avis en cas d'interruption de service ou fermeture de centres de services.
- 9) Remplir et soumettre des rapports de conformité à la Province tel que requis.

- 10) Développer un plan pluriannuel d'accessibilité aux cinq (5) ans et revoir la politique d'accessibilité pour les sociétaires annuellement, faire les traductions requises des documents.
- 11) Affichez notre politique et plan d'accessibilité sur notre site web [www.caissealliance.com](http://www.caissealliance.com), et fournir une copie sur demande dans un format accessible.

## Suivi du plan

Grâce aux inspections annuelles et au mécanisme de rétroaction du public, les obstacles en matière d'accessibilité seront identifiés et des recommandations seront présentés à l'Équipe de gestion et au Conseil d'administration de la Caisse Alliance, qui sélectionneront les priorités en dédiant un budget pour des améliorations continues en matière d'accessibilité.

## Publication du plan

Des copies en format papier de notre plan pluriannuel seront disponibles en centres de services ou sur notre site web. Ce plan est disponible en formats substitués, sur demande.

## ANNEXE A: PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL POUR LA PÉRIODE 2023-2027

Années	Général	Emploi	Information & Communication	Service à la clientèle	Conception des espaces publics
En continue	Compléter et soumettre les rapports de conformité à la Province.	Le secteur RH appuie les comités de sélection lors des différentes étapes de recrutement lorsque le besoin d'accommodement est requis.	Notre site web sera configuré, avec l'aide d'une firme externe afin de suivre les règles WCAG et rester conforme aux normes d'accessibilité intégrées de la LAPHO;	Formation continue pour les nouveaux employés et nouveaux administrateurs de la Caisse Alliance;	Suivre les normes de conception des espaces publics et respecter le code du bâtiment pour tout espace intérieur désigné au public nouvellement aménagés ou réaménagés;
En continue	Continuer de considérer l'apparence, la convivialité, la fonctionnalité et le contenu (texte, images, formulaires et sons) des informations disponibles en ligne et dans tout notre contenu.	Continuer d'offrir des opportunités d'emploi équitables en matière d'accessibilité et continuer d'indiquer que des accommodements sont disponibles sur demande sur toutes nos offres d'emploi.	Révision annuelle de nos politiques en matière d'accessibilité à respecter par les employés;	Informé le personnel des modifications apportées aux politiques et pratiques;	Inspections annuelles pour s'assurer que les rampes en bon états, les portes automatiques fonctionnelles, ascenseurs inspectés, trottoirs sans risques, stationnement désigné avec affichage, etc.).

<b>Années</b>	<b>Général</b>	<b>Emploi</b>	<b>Information &amp; Communication</b>	<b>Service à la clientèle</b>	<b>Conception des espaces publics</b>
En continue		Collaborer avec le comité d'équité, diversité et inclusion sur différentes initiatives.	Ajout de la politique d'accessibilité révisée pour le public sur le site web (français et anglais);	Gérer les plaintes et suggestions du public en matière d'accessibilité.	
En continue			Traduction du plan pluriannuel 2023-27 en anglais.		