

POLITIQUE SUR LES NORMES D'ACCESSIBILITÉ INTÉGRÉES

Dernière révision : 8 novembre 2022

Déclaration d'engagement de la Caisse Alliance

La Caisse Alliance comprend les obligations énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et s'engage à viser l'excellence dans le service à la clientèle qu'elle offre à tous ses membres et clients, y compris les personnes handicapées.

La Caisse Alliance s'engage à respecter ses obligations actuelles et futures en matière de non-discrimination prévues par le *Code des droits de la personne de l'Ontario*.

Nos politiques d'accessibilité pour notre service à la clientèle sont fondées sur les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Services à la clientèle accessible

La Caisse Alliance accueille les commentaires des gens, de façon continue, dans sa vision d'être un partenaire de choix qui offre des services financiers accessibles et inclusifs.

La *politique des normes d'accessibilité intégrées* est disponible en format accessible, sur demande.

Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées de la façon qui leur convient le mieux. Sur demande, les formats et la taille des caractères peuvent être adaptés selon les besoins individuels de nos membres, sans frais additionnels et dans un délai raisonnable similaire.

Espaces physiques

La Caisse Alliance fait l'entretien de ses équipements et voit au bon fonctionnement des espaces publics. Les appareils et accessoires fonctionnels de nos membres sont les bienvenus dans les locaux de la Caisse Alliance.

Le personnel de la Caisse Alliance rapporte toute déféctuosité, bris, encombrement ou autres éléments qui rendent la circulation difficile pour les personnes handicapées ou à mobilité réduite, à son équipe de direction, afin d'y remédier dans les meilleurs délais.



Animaux d'assistance

La Caisse Alliance accueille les animaux d'assistance dans toutes les parties de nos lieux ouverts au public, ceci exclut les cafétérias et autres salles où il y a préparation d'aliments.

Personnes de soutien et droit d'entrée

La Caisse Alliance accueille les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Dans les cas où des sujets confidentiels sont traités, la personne de soutien pourrait devoir signer une entente de confidentialité. Il est bien de clarifier les rôles avant un rendez-vous, pour que les attentes soient claires pour le personnel de la Caisse Alliance et pour mieux desservir le membre.

Lorsque des droits d'entrée sont exigés dans le cadre des événements ou activités organisées par la Caisse Alliance, les personnes de soutien n'ont pas à les payer.

Perturbation des services temporaires

En cas de perturbation de l'accès aux installations ou services destinés aux membres ou clients, la Caisse Alliance communique un avis public dans les plus brefs délais. Cet avis précisera 1) les raisons de la perturbation, 2) la durée prévue et 3) une description des options disponibles, s'il y a lieu, en remplacement des services et installations.

L'avis est affiché de façon visible à l'entrée principale et à un endroit autre selon le cas. L'utilisation des médias sociaux et des médias traditionnels est une option à considérer pour bien diffuser l'avis de perturbation. Toutefois, la façon dont cet avis est communiqué dépendra de la nature du problème.

La Caisse Alliance tentera de trouver des solutions de rechange pour maintenir les services dans la mesure du possible, en cas de perturbation des services.

Formation

La Caisse Alliance offre une formation sur l'accessibilité des services à la clientèle à tous ses nouveaux employés, administrateurs et gestionnaires. Cette formation traite de la LAPHO, des normes d'accessibilité pour le service à la clientèle, en plus des façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, visibles et invisibles.

Mécanisme de rétroaction

À la Caisse Alliance, nous sommes humains, disponibles et branchés. C'est pourquoi nous sommes heureux de recevoir votre avis sur l'accessibilité du service à la clientèle. Les commentaires de nos membres nous aideront à repérer les obstacles et à répondre à leurs préoccupations.

Les personnes qui souhaitent donner leur avis sur la façon dont la Caisse Alliance fournit des biens, des services et des installations aux personnes handicapées peuvent le faire selon les deux (2) façons suivantes :

- Par téléphone : 1 833-362-4308 poste 7217
- Par courriel : tammy.coulombe@acpol.com

Afin de mieux vous servir, un membre de notre personnel communiquera avec vous dans les deux (2) jours ouvrables suivant le dépôt de votre plainte. Si pour toute raison, ce délai est insuffisant pour résoudre votre plainte, nous communiquerons avec vous.

Tous les commentaires (y compris les plaintes) seront transmis à la personne responsable du dossier d'accessibilité à la Caisse Alliance, en plus d'être retransmis aux gestionnaires associés selon le type de plainte.

Avis de disponibilité des documents

La Caisse Alliance informe le public que ses documents concernant l'accessibilité de son service à la clientèle peuvent être consultés sur demande, en personne ou en ligne. De plus, un avis dans les salles d'attente est affiché et des rappels sont publiés sur les réseaux sociaux de temps à autre.

Surveillance et révision périodiques de la présente politique

Le conseil d'administration de la Caisse Alliance révisé annuellement toutes les politiques. De plus, toute politique qui ne respecte pas et ne met pas en avant les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou retirée par la Caisse Alliance.

Plans d'accessibilité

Le plan d'accessibilité pluriannuel de la Caisse Alliance décrit les stratégies pour prévenir et supprimer les obstacles en matière d'accessibilité. Ce plan d'accessibilité est révisé au moins une fois tous les cinq (5) ans par le conseil d'administration.