

Plan d'accessibilité pluriannuel

Ce plan d'accessibilité pluriannuel (2024-2028) expose toutes les politiques qui seront formulées et les mesures qui seront prises par Alterna Savings & Credit Union Limited (Caisse Alterna) pour améliorer les services fournis aux personnes handicapées.

1. Déclaration d'engagement

Lorsqu'il y a lieu, la Caisse 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 Caisse Alterna veille à ce que ses politiques, pratiques et procédures répondent aux besoins des personnes handicapées. À cette fin, elle a élaboré des politiques en matière d'accessibilité et formé ses employés à la conformité avec le *Règlement de l'Ontario 429/07 : Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, 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 sont 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 Caisse Alterna sera examiné au moins une fois tous les cinq ans ou, plus tôt, en cas de changements à la législation.

2. Exigences générales

Politiques en matière d'accessibilité

La Caisse 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

La Caisse Alterna s'engage à fournir, annuellement, à ses employés une formation convenable à la LAPHO et au *Code des droits de la personne* en ce qui concerne les personnes handicapées ou si des modifications législatives l'exigent. Tous les nouveaux employés qui se joignent à la Caisse Alterna suivront une formation convenable au cours des deux premières semaines suivant leur intégration. La Caisse Alterna propose diverses méthodes de prestation de la formation obligatoire, pour satisfaire aux styles d'apprentissage et aux besoins d'accessibilité.

Kiosques libre-service

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

Espace public

La Caisse 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 Caisse Alterna s'assurera que les personnes handicapées ont un accès égal aux informations sur ses produits, ses services et ses installations.

Sur demande, la Caisse Alterna offrira des informations ponctuelles à ses sociétaires d'une manière qui tienne compte de leurs handicaps.

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 sociétaires, ses employés et le public d'accéder à l'information.

4. Emploi

La Caisse Alterna s'engage à suivre des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

La Caisse 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.

La Caisse Alterna élaborera un plan d'adaptation individuel pour les employés qui l'informent d'un handicap dont ils souffrent ou retournent au travail avec un handicap. Ce plan fera état des moyens d'adaptation pour que les employés handicapés puissent accomplir leurs tâches.

La Caisse Alterna tiendra compte des besoins individuels d'aménagements et d'accessibilité lorsqu'elle propose des possibilités de perfectionnement professionnel aux employés handicapés.

La Caisse 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.

5. Processus de rétroaction et demandes de documents

La Caisse Alterna accueille les commentaires de ses sociétaires et des membres du grand public sous différentes 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 sociétaires peuvent également faire parvenir leurs commentaires directement à la Caisse par l'une des méthodes suivantes :

Par la poste :

Caisse Alterna (siège social)

319, avenue McRae, 1^{er} étage

Ottawa (Ontario) K1Z 0B9

Par courriel : getintouch@alterna.ca

Par téléphone : 1 877 560-0100

À la Caisse Alterna, nous sommes redevables à vous 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, nous vous encourageons à nous contacter.