

banque alterna

Plan d'accessibilité 2026 – 2029

1er juin 2026

Banque Alterna

Table des matières

Plan d'accessibilité 2026 – 2029.....	1
Table des matières.....	2
Renseignements généraux	4
Notre engagement envers l'accessibilité.....	4
À propos de la Banque Alterna	5
Retour d'information.....	6
Consultations.....	7
Consultations auprès des employés.....	9
Personnes handicapées au Canada.....	10
Objectifs et actions d'Alterna en matière d'accessibilité.....	11
Emploi	11
Environnement bâti.....	16
Technologies de l'information et des communications (TIC).	19
Communications, autres que les TIC	22
Conception et prestation de programmes et de services.....	25
Transports.....	27
Acquisition de biens, de services et d'installations.....	29
Conclusion.....	31
Annexe.....	31

Définitions 31

Renseignements généraux

Le plan d'accessibilité 2026-2029 décrit la démarche par laquelle la Banque Alterna prévoit d'améliorer son accessibilité au cours des trois prochaines années. Il synthétise les obstacles identifiés grâce à un examen interne approfondi et à des consultations internes et externes. Il précise également les actions envisagées pour lever ces obstacles et éviter d'en créer de nouveaux.

Notre engagement envers l'accessibilité

La Banque Alterna réaffirme son engagement à veiller à ce que ses politiques, pratiques et procédures répondent pleinement aux besoins des personnes en situation de handicap. Nous voulons éliminer les obstacles et en empêcher la création de nouveaux, pour toutes les personnes concernées, en particulier nos clients et nos employés. Nous améliorons notre accessibilité en appliquant la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (LCA). Nous nous engageons aussi à accueillir les commentaires des personnes en situation de handicap et à les faire participer activement à l'amélioration de l'accessibilité au sein de la Banque Alterna.

À propos de la Banque Alterna

La Banque Alterna est une banque numérique présente partout au Canada. Bien que la plupart de nos clients privilégient notre site Web ou notre application mobile pour accéder à nos produits et services, tous disposent aussi de nos guichets automatiques bancaires. Certains services sont par ailleurs proposés en succursale.

Alterna Savings and Credit Union Limited (Caisse Alterna), une institution financière sous réglementation provinciale, est le propriétaire et l'exploitant de la Banque Alterna. La Banque Alterna n'ayant pas d'employés attitrés, ceux de la Caisse Alterna effectuent le travail pour son compte, selon les besoins. La Caisse Alterna a également publié un plan d'accessibilité pluriannuel 2024-2028 en vertu des exigences de la *LAPHO*.

Pour en savoir plus sur la Banque Alterna, rendez-vous sur notre site Web : [Banque Alterna – particuliers](#)

Retour d'information

La Banque Alterna sollicite les retours d'information de ses employés, de ses clients et du public sur son plan d'accessibilité ou sur toute autre question liée à l'accessibilité.

Les retours peuvent être donnés de manière anonyme. Nous en accuserons réception dans un délai de deux jours ouvrables, sauf s'ils ont été présentés de manière anonyme.

Le présent plan d'accessibilité est aussi proposé dans d'autres supports, y compris en braille et en format audio.

Si vous souhaitez nous faire part de vos commentaires ou obtenir le présent plan d'accessibilité ou la description de notre processus de retour d'information dans un autre support, vous pouvez communiquer avec le gestionnaire, Résolution des problèmes, aux coordonnées suivantes :

- **Adresse électronique** : resolution.centre@alterna.ca
- Téléphone : 1 866 560-0120

Heures d'ouverture :

Du lundi au vendredi : de 8 h à 18 h (HE)

- **Adresse :**
Centre de contact
319, avenue McRae, 2^e étage
Ottawa (Ontario) K1Z 0B9
- **Formulaire en ligne :** [Banque Alterna – nous joindre](#)

Une version en gros caractères du plan d’accessibilité 2026-2029 de la Banque Alterna est accessible ici.

Consultations

Nous nous sommes associés à Left Turn Right Turn (LTRT), une société indépendante de conseil spécialisée en accessibilité, qui compte des clients partout au Canada et aux États-Unis, afin de passer en revue nos documents existants et de consulter le personnel de la Caisse Alterna et les personnes canadiennes en situation de handicap et de rédiger ce plan d’accessibilité.

L’équipe de LTRT possède une vaste expérience dans la planification de l’accessibilité et a pour mission d’améliorer les collectivités en proposant des solutions innovantes et collaboratives en matière d’accessibilité, favorisant ainsi l’inclusion et la viabilité.

En avril et en mai 2026, les consultants de LTRT ont procédé à un examen de nos politiques et procédures en vigueur afin de

mettre en évidence les obstacles à l'accessibilité auxquels nos employés et nos clients peuvent être confrontés, et de formuler des recommandations pour les surmonter. Dans le cadre de la rédaction de ce plan d'accessibilité, ils ont également mené des entretiens confidentiels et individuels avec des employés handicapés de la Caisse Alterna concernant leurs expériences personnelles. Les employés se sont exprimés de manière anonyme et leurs commentaires ont été pris en compte.

LTRT a également consulté un groupe de personnes canadiennes handicapées qui ont passé en revue les applications et le site Web des services bancaires en ligne de la Banque Alterna et qui ont évalué l'accessibilité de nos canaux numériques. Ces personnes ne sont pas des clients actuels de la Banque Alterna, mais représentent des personnes qui pourraient en faire partie.

Les contributions de chaque groupe ont mis en lumière nos forces ainsi que les aspects où nous pouvons encore progresser dans la résolution des enjeux d'accessibilité. Nous sommes reconnaissants du temps que tous les participants ont consacré à nous transmettre leurs idées et leurs perspectives.

Consultations auprès des employés

Alternna a invité tous les employés de la Caisse Alternna à des entretiens individuels avec LTRT, en assurant l'anonymat de leur participation et de leurs commentaires. Les questions leur ont été communiquées à l'avance, et chacune et chacun a pu indiquer s'il nécessitait des mesures d'adaptation pour participer pleinement à l'entretien. Les entretiens, tenus en mode virtuel en avril et en mai 2026, comportaient une série de questions, allant de l'appréciation de leur expérience en tant qu'employés en situation de handicap aux pistes de solution qu'Alternna pourrait mettre en œuvre lors de futures consultations auprès des employés en situation de handicap.

Nous avons recueilli les points de vue d'employés ayant une expérience liée à la neurodivergence, à un handicap physique ou à un handicap non apparent. Bien que leurs expériences et perceptions de l'accessibilité de l'emploi à la Caisse Alternna diffèrent, les personnes ayant utilisé le processus officiel de mesures d'adaptation décrivent globalement une expérience positive, tout en mettant en lumière certains éléments perfectibles du processus.

Personnes handicapées au Canada

LTRT a aussi mené des consultations auprès d'un groupe de dix personnes handicapées issues de différentes régions du Canada, qui offrent une diversité d'expériences vécues et de perspectives sur l'accessibilité. Les types de handicaps représentés comprenaient notamment des handicaps neurologiques et cognitifs acquis, des troubles de la communication ou de la parole, des troubles de santé mentale, diverses formes de neurodivergence (dont l'autisme et le TDAH), la perte auditive, des sensibilités sensorielles, la surdicécité, la cécité, la basse vision, des problèmes de santé chroniques, l'usage d'aides à la mobilité (cane, orthèses, fauteuils roulants manuels et motorisés), le nanisme, ainsi que des troubles d'apprentissage.

Les membres du groupe ont été invités à participer à plusieurs activités, notamment à se connecter à un compte-test de la Banque Alterna, à examiner le site Web public et les comptes de la Banque Alterna sur les réseaux sociaux, et à communiquer avec le centre de contact de la Banque Alterna pour poser des questions déterminées. Ils étaient appelés à répondre à une série de questions précises au fur et à mesure qu'ils réalisaient chacune de ces activités.

De façon générale, le retour d'information des personnes handicapées consultées a été positif, tout en faisant ressortir certains obstacles particuliers.

Objectifs et actions d'Alterna en matière d'accessibilité

Nous nous engageons à rendre la Banque Alterna plus accessible à nos clients et à nos équipes. Pour chacun des sept axes prioritaires énumérés dans la LCA, nous avons exposé nos objectifs en matière d'accessibilité et résumé les efforts déployés pour rendre nos produits, services et espaces plus accessibles, les obstacles que nous avons repérés et les mesures que nous prévoyons de prendre.

Emploi

À chaque étape, nous visons à faire en sorte que notre lieu de travail soit sûr et accessible pour toutes et tous. Les objectifs, les mesures précédentes et actuelles, les obstacles et les futurs plans décrits pour cet axe prioritaire concernent l'emploi du personnel de la Caisse Alterna qui effectue le travail pour le compte de la Banque Alterna à l'occasion.

Alterna est fière de sa culture organisationnelle, qui incarne nos valeurs essentielles : intégrité, collaboration, responsabilité,

respect et excellence. Nous nous appliquons à bâtir un milieu de travail où chaque action s'inscrit dans un objectif commun : offrir des services financiers de grande qualité, empreints d'attention et de transparence, en tant que partenaire et conseiller solidaire. Ensemble, nous accompagnons nos sociétaires, nos clients et nos employés dans la définition et la réalisation de leurs objectifs, tout en consacrant nos bénéfices au service de nos sociétaires et au soutien des collectivités locales. Nous nous engageons enfin à offrir à nos employés une expérience accessible à chaque étape de leur parcours au sein d'Alterna.

But

- Rendre l'emploi chez Alterna accessible et éliminer les obstacles courants sur le lieu de travail.

Mesures précédentes et actuelles

- Passer en revue toutes les demandes d'adaptation des employés et des pièces justificatives présentées et poursuivre leur examen; approuver la quasi-totalité des demandes reçues en 2024 et 2025.
- Continuer à passer en revue les politiques internes, à éliminer les obstacles et à adopter des pratiques et des politiques plus accessibles.

- Améliorer nos prestations et nos services de bien-être pour offrir un meilleur accès aux personnes handicapées en ajoutant des fournisseurs de télésanté à nos avantages sociaux.
- Concevoir une formation obligatoire du personnel en matière de législation sur l'accessibilité et de service accessible à la clientèle. Tous les nouveaux employés doivent suivre la formation lorsqu'ils se joignent à Alterna. De même, tous les employés sont tenus de suivre les mises à jour majeures de cette formation. Les formations sont toutes conçues avec un sous-titrage codé dans les vidéos et le contraste de couleurs approprié sur les graphiques.
- Continuer à offrir et à mettre à jour tous les modèles et aide-mémoire disponibles numériquement afin de se conformer aux lignes directrices en matière d'accessibilité pour les médias numériques.

Obstacles

Même si Alterna travaille activement à offrir un milieu de travail accessible à toutes et à tous, certains domaines ont été ciblés

comme nécessitant des améliorations supplémentaires pour progresser vers nos objectifs d'accessibilité, notamment :

- La façon dont le processus de mesures d'adaptation est déclenché, ainsi que la dispersion de l'information aux différentes étapes du cycle de vie d'un employé, a été perçue comme un obstacle susceptible de nuire aux délais de traitement et à l'expérience globale des employés.
- Certains commentaires font état d'interactions avec les dirigeants qui créent des obstacles à l'accessibilité, plusieurs employés – surtout celles et ceux ayant un handicap non apparent – n'ayant pas le sentiment d'être systématiquement inclus ni pleinement soutenus.
- La transparence entourant les possibilités d'avancement professionnel et les processus d'évaluation du rendement n'est pas toujours aussi robuste qu'elle pourrait l'être.
- La formation gagnerait à être proposée dans un cadre plus formel, qui intègre pleinement les considérations d'accessibilité et la diversité des styles d'apprentissage.
- Les communications internes destinées aux employés pourraient offrir davantage de canaux pour faire des observations et poser des questions de suivi.

Mesures futures

- D'ici juin 2027 : créer un plan pour faciliter l'accès des employés aux informations sur les délais prévus pour les processus officiels d'adaptation.
- D'ici juin 2027 : inclure des informations dans les communications internes de la banque sur les moyens dont disposent les employés pour poser des questions de suivi sur les processus d'accessibilité et d'adaptation.
- D'ici la fin de 2027 : offrir une formation sur l'accessibilité et l'inclusion des personnes handicapées à tous les employés actuels de la Caisse Alterna.
- D'ici juin 2028 : mener des recherches sur les stratégies de sensibilisation de tous les employés au processus d'adaptation formel.
- D'ici juin 2028 : offrir une formation sur l'accessibilité et le handicap aux gestionnaires et à l'équipe de direction.
- D'ici juin 2028 : examiner la distribution en interne des ressources en matière de gestion du rendement afin d'aider les employés et les gestionnaires.
- D'ici juin 2028 : passer en revue les ressources de formation disponibles, constater les lacunes et élaborer un plan pour les combler.

Environnement bâti

Comme indiqué précédemment, la Banque Alterna est une banque numérique, la plupart de nos clients accédant à nos produits et services bancaires par l'intermédiaire de notre site Web ou de notre application mobile. Certains services sont accessibles dans quelques succursales de la Caisse Alterna; toutefois, tous les clients ont accès à nos guichets automatiques.

La majorité des employés de la Caisse Alterna qui travaillent pour le compte de la Banque Alterna ont des modalités de travail hybride, travaillant à la fois à distance et dans les bureaux de notre siège social ou dans nos succursales. Nous sommes les propriétaires et locataires de nos bureaux et succursales, ce qui nous permet d'apporter facilement des changements structurels aux espaces.

Tous les emplacements d'Alterna sont situés dans des bâtiments conformes au *Code du bâtiment de l'Ontario* et à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO), ce qui signifie que les emplacements répondaient aux normes d'accessibilité en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation du bâtiment. Toutefois, au fil du temps et à mesure que les exigences minimales en matière d'accessibilité se sont multipliées, les bâtiments plus anciens peuvent être

considérés comme moins accessibles que les espaces plus récents. Alterna reconnaît que les exigences législatives doivent être considérées comme un point de référence et non comme la principale pratique en matière d'accessibilité.

But

- Rendre nos espaces accessibles aux clients et aux employés.

Mesures précédentes et actuelles

- Installer des guichets automatiques facilement accessibles aux utilisateurs en fauteuil roulant.
- Lorsque nous aménageons un nouveau local, nous installons des indicateurs tactiles sur les surfaces à l'intention des personnes aveugles et malvoyantes.
- Lorsqu'un espace comporte des zones dont l'inaccessibilité échappe à notre contrôle, nous nous assurons qu'aucun service n'y est offert et qu'aucun équipement requis ne s'y trouve.
- Lorsque les employés ou les clients nous signalent des obstacles, nous amorçons un processus interne pour enquêter et résorber, dans la mesure du possible, chacun d'eux.

Obstacles

- Bien qu'un immeuble puisse respecter les exigences de la LAPHO, il peut encore présenter des obstacles à l'accessibilité, même si aucun obstacle particulier n'a été mis en évidence.

Mesures futures

- Continuer à inclure les caractéristiques et les exigences d'accessibilité au processus d'acquisition de nouvelles installations (que nous acquerrons ou que nous louons jusqu'en juin 2029 et au-delà).
- Continuer à perfectionner notre processus d'enquête actuel pour résoudre le problème lorsque des obstacles sont repérés, jusqu'en juin 2029 et au-delà. Dans les espaces loués, il peut s'agir de consultations avec les gestionnaires ou les propriétaires de l'immeuble.
- D'ici juin 2029 : élaborer un plan d'évaluation de nos locaux, y compris les bureaux du siège social et les succursales, et cerner les possibilités d'amélioration de l'accessibilité.

Technologies de l'information et des communications (TIC)

Comme nous l'avons précisé, la plupart de nos clients accèdent à nos produits et services bancaires en ligne par l'intermédiaire de notre site Web ou de notre application mobile. Bien que nous veillions à la fluidité de nos services bancaires numériques, nous reconnaissons qu'il y a toujours une possibilité d'amélioration et nous nous engageons à évaluer et à mettre à jour constamment nos TIC.

But

- Rendre le site Web de nos services bancaires en ligne et notre application mobile accessibles à tous.

Mesures précédentes et actuelles

- Veiller à ce que notre site Web public et son contenu soient accessibles numériquement et conformes à la LAPHO, notamment par le respect de la version 2.0 Niveau AA des Règles pour l'accessibilité du contenu Web (WCAG).
- Continuer à collaborer avec un fournisseur tiers (actuellement, UsableNet) pour effectuer des audits numériques de nos pages Web et applications de services bancaires en ligne le plus souvent consultées.

- Continuer à résoudre les obstacles repérés dans les audits numériques.
- Effectuer les essais du site Web conformément à la version 2.2 Niveau AA des WCAG.

Obstacles

- À ce jour, nous n'avons mené aucun audit ni test externe sur l'accessibilité de notre application de services bancaires mobiles, ce qui signifie que certains obstacles potentiels demeurent inconnus.
- L'examen du site Web public et de la plateforme de services bancaires en ligne de la Banque Alterna a mis en évidence des liens qui n'ouvraient pas le document attendu, des parcours d'exécution d'opérations qui étaient jugés peu intuitifs, ainsi que des fenêtres contextuelles de témoins considérées comme inaccessibles.
- La fonction de localisation des guichets automatiques bancaires et des succursales sur notre site Web gagnerait à être plus intuitive et davantage accessible.

Mesures futures

- 2027 : lancer une application mobile actualisée. D'ici la fin de 2028 : mettre à l'essai l'accessibilité de la nouvelle application.
- Continuer à effectuer des essais annuels des pages Web le plus souvent consultées.
- D'ici juin 2027 : remédier aux problèmes cernés lors de la consultation, y compris la correction des liens vers les documents, les étapes d'exécution des opérations non intuitives et les fenêtres contextuelles de témoins considérées comme inaccessibles.
- D'ici juin 2028 : étudier d'autres options pour fournir les informations actuellement disponibles au moyen de notre fonction cartographique.

Communications, autres que les

La Banque Alterna communique principalement avec ses employés et ses clients, ainsi qu'avec les membres du grand public, par courrier électronique ou la poste et sur notre site Web public et nos comptes sur les réseaux sociaux. En tant que banque, il est important que les renseignements financiers que nous échangeons avec nos clients actuels et potentiels soient toujours clairs et précis.

But

- Veiller à ce que nos communications avec les clients, nos employés et le grand public soient claires et précises.

Mesures précédentes et actuelles

- Adopter des politiques internes qui exigent l'utilisation d'un langage clair dans nos communications et souligner l'importance d'un vocabulaire facile à comprendre et ne prêtant pas à confusion pour les consommateurs ou les employés.
- Ayant reconnu que les documents au format PDF (Portable Document Format) peuvent constituer des obstacles à l'accessibilité pour certaines personnes, nous avons choisi d'éviter de les publier, dans la mesure du possible, et de

favoriser l’affichage des informations directement sur notre site Web accessible.

- Les documents PDF que nous publions sont examinés et corrigés par nos experts en accessibilité pour vérifier leur accessibilité.
- Supprimer de notre site Web tout vocabulaire obsolète sur l’accessibilité et les handicaps.

Obstacles

- Les politiques internes qui promeuvent et encadrent l’usage d’un langage clair et précis dans les communications – tout en reconnaissant que certains renseignements et certaines terminologies propres à la Banque Alterna demeurent très techniques et parfois difficiles à saisir – ne sont pas appliquées ou utilisées de façon uniforme par l’ensemble des services.
- Certaines politiques internes intégraient des éléments jugés inaccessibles, notamment des en-têtes rédigés entièrement en majuscules, ce qui peut nuire à la lisibilité.
- Certaines publications diffusées sur les réseaux sociaux comportaient des caractéristiques contraires aux bonnes pratiques en matière d’accessibilité.

- Un manque de représentation de personnes ayant un handicap visible a été relevé dans les communications publiées sur notre site Web et dans nos contenus sur les médias sociaux.

Mesures futures

- D'ici la fin de 2026 : continuer à examiner le langage utilisé sur notre site Web concernant les handicaps et l'accessibilité et à supprimer tout vocabulaire obsolète.
- Jusqu'en juin 2029 : lorsque les documents et politiques internes parviennent à leur échéance d'examen, s'attaquer à la mise en forme et au langage inaccessibles et les actualiser en conséquence.
- D'ici juin 2027 : mettre au point des modèles de documents et/ou des lignes directrices accessibles pour rendre les documents accessibles.
- D'ici juin 2027 : élaborer des lignes directrices relatives aux messages accessibles publiés sur les réseaux sociaux et les appliquer à tout message futur.
- D'ici juin 2028 : passer en revue notre processus de création et/ou de sélection d'images à inclure dans les supports marketing et étudier la manière d'inclure davantage de personnes ayant un handicap visible.

Conception et prestation de programmes et de services

En tant que banque, nous concevons et fournissons des produits et services financiers à nos clients, généralement par l'intermédiaire de nos plateformes numériques. Toutefois, certains services sont proposés dans nos succursales et tous les clients peuvent utiliser nos guichets automatiques. Nous fournissons également un service à la clientèle par clavardage et par téléphone, sept jours sur sept.

But

- Concevoir et fournir nos produits et services d'une manière accessible à toutes et à tous, y compris aux personnes handicapées.

Mesures précédentes et actuelles

- La Banque Alterna respecte l'engagement du gouvernement fédéral d'offrir des comptes à faible coût et sans frais, permettant à certains aînés et à des personnes handicapées d'ouvrir un compte bancaire sans frais mensuels.
- Notre site Web propose une page d'assistance pour les personnes âgées, qui comprend des informations sur un service à la clientèle accessible.

- Conformément à la LAPHO, tous les employés de la Caisse Alterna, y compris celles et ceux qui travaillent pour le compte de la Banque Alterna, reçoivent une formation sur le service à la clientèle accessible.

Obstacles

L'obstacle majeur constaté tient au fait que les personnes handicapées n'ont jamais été explicitement considérées lors de la conception des services.

Mesures futures

- Actuellement et en collaboration avec la Banque de développement du Canada (BDC), la Caisse Alterna offre un programme de prêts qui soutient les personnes handicapées. Évaluer d'ici juin 2028 la possibilité d'élargir cette offre aux clients de la Banque Alterna.

Transports

La Banque Alterna n'exploite aucun service de transport directement. Toutefois, certains de nos clients se déplacent jusqu'à nos guichets automatiques et succursales, et les employés qui travaillent pour le compte de la Banque Alterna se rendent aux bureaux du siège social plusieurs fois par semaine.

But

- Rendre, dans la mesure du possible, nos emplacements physiques accessibles par les transports en commun ou les routes principales.

Mesures précédentes et actuelles

- Les succursales et les bureaux du siège social ont été choisis parce qu'ils étaient situés en plein cœur des zones desservies et/ou accessibles par les transports en commun, dans la mesure du possible.
- S'assurer que nos locaux physiques sont conformes à la LAPHO, ce qui comprend le respect des normes de la LAPHO relatives aux places de stationnement accessibles.
- Mettre en place des politiques internes de télétravail et de travail hybride qui permettent aux employés de travailler à distance, lorsque de telles modalités sont compatibles avec

leur description de poste, leurs fonctions et/ou les adaptations appropriées.

- Approuver les demandes formelles d'adaptation pour travailler à domicile, le cas échéant.

Obstacles

- Notre politique interne en matière de déplacement pour les employés est en attente pour cause d'examen et de mise à jour et n'inclut pas explicitement de considérations pour les employés handicapés.
- Aucune information n'est publiée en ligne sur l'accessibilité de nos locaux physiques ou de nos guichets automatiques.

Mesures futures

- D'ici la fin de 2026 : mettre à jour notre politique interne actuelle en matière de déplacement et inclure des considérations spécifiques aux employés handicapés.
- D'ici juin 2027 : consigner l'accessibilité de notre siège social et de nos succursales et rendre ces informations disponibles sur demande.

Acquisition de biens, de services et d'installations

De nombreux biens, services et installations qui facilitent les activités de la Banque Alterna sont également utilisés par la Caisse Alterna. La plupart des ressources communes sont acquises par la Caisse Alterna ou exploitées sous contrat avec des fournisseurs tiers.

But

- Examiner les mesures d'accessibilité de chaque bien, service ou installation acquis pour le compte de la Banque Alterna et choisir l'option la plus accessible.

Mesures précédentes et actuelles

- Lors de l'acquisition d'un nouveau logiciel, tenir compte des caractéristiques d'accessibilité de la technologie et choisir l'option la plus accessible.
- Lors d'une démarche pour l'acquisition ou la location de nouvelles installations, tenir compte de l'accessibilité de l'espace et des exigences en matière d'accessibilité tout au long du processus.

Obstacles

- Les processus d'approvisionnement en place n'ont pas mis en évidence d'obstacles particuliers à l'accessibilité; toutefois, nous poursuivrons nos efforts pour les examiner, repérer et éliminer tout obstacle, en reconnaissant que des barrières peuvent néanmoins subsister.

Mesures futures

- Continuer à inclure les exigences d'accessibilité dans nos processus d'acquisition, notamment en matière d'environnement bâti et de TIC.
- D'ici juin 2029 : passer en revue les guides techniques de Normes d'accessibilité Canada sur l'acquisition de biens et services accessibles, constater les lacunes de notre processus d'acquisition actuel et élaborer un plan pour y remédier.

Conclusion

Ce plan illustre notre engagement résolu à améliorer l'accessibilité à la Banque Alterna pour nos clients et employés. Nous sommes disposés à entendre directement les personnes handicapées sur la façon dont nous pouvons améliorer et supprimer les obstacles à l'accessibilité. Nous continuerons à rendre compte de nos progrès vers nos objectifs au cours des deux prochaines années et publierons un plan mis à jour en juin 2029.

Annexe

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent au présent plan d'accessibilité :

Accessibilité : conception de produits, de dispositifs, de services, d'espaces, de technologies, de politiques et de règles permettant à toutes les personnes, y compris celles souffrant de divers handicaps, d'y accéder.

Obstacle : toute entrave à la participation pleine et égale des personnes en situation de handicap. L'obstacle peut être architectural, technologique, comportemental, fondé sur l'information ou la communication, ou découler d'une politique ou d'une procédure.

Banque numérique : institution financière dont la présence se déroule principalement en ligne, soit par l'intermédiaire d'un site Web ou d'une application mobile. Les clients n'ont pas besoin de se rendre dans un local physique pour utiliser les services bancaires ou effectuer des opérations.

Handicap : toute déficience ou différence dans les capacités physiques, mentales, intellectuelles, cognitives, d'apprentissage ou de communication d'une personne. Celles-ci peuvent être permanentes, temporaires ou évoluer au fil du temps.