

PLAN D'ACCESSIBILITÉ PLURIANNUEL

Les Services aux commerçants Chase s'efforcent de répondre aux besoins de leurs employés et de leurs clients handicapés et travaillent dur pour éliminer et prévenir les obstacles à l'accessibilité. Notre organisation s'engage à respecter les exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. Ce Plan d'accessibilité décrit les mesures prises par les Services aux commerçants Chase pour répondre à ces exigences et améliorer les possibilités pour les personnes handicapées.

Notre plan montre comment les Services aux commerçants Chase joueront leur rôle dans la création d'une province accessible pour tous les Ontariens.

1. SERVICE À LA CLIENTÈLE*

Les Services aux commerçants Chase s'engagent à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées. Cela signifie que nous fournirons des biens et des services aux personnes handicapées avec la même qualité et la même rapidité que pour les autres clients.

Le respect des exigences suivantes prépare les Services aux commerçants Chase à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes avec tous les types de handicaps.

1.1 Créer des politiques de service à la clientèle accessibles

- Continuer d'examiner les politiques sur la prestation d'un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées conformément aux exigences de la norme
- Faire des efforts raisonnables pour s'assurer que ces politiques sont conformes aux principes clés d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances
- Mettre par écrit des politiques de service à la clientèle accessible à tous et les fournir sur demande

1.2 Tenir compte du handicap d'une personne lorsqu'on communique avec elle

- Communiquer avec une personne handicapée d'une manière qui tient compte de son handicap

1.3 Autoriser les dispositifs d'assistance

- Permettre aux personnes handicapées d'utiliser leurs dispositifs d'assistance personnels lorsqu'elles accèdent aux biens, aux services ou aux installations des Services aux commerçants Chase
- Continuer d'identifier la disponibilité, le cas échéant, d'autres mesures utiles que les Services aux commerçants Chase offrent aux personnes handicapées pour accéder à ses biens, services ou installations

1.4 Autoriser les animaux d'assistance

- Permettre aux personnes handicapées d'amener leurs animaux d'assistance dans des endroits ouverts au public ou à des tiers

1.5 Accueillir les personnes de soutien

- Permettre aux personnes handicapées d'être accompagnées de leurs personnes de soutien dans des endroits ouverts au public ou à des tiers

1.6 Informer le public lorsque des installations ou des services accessibles sont temporairement indisponibles

- Informer le public lorsque les installations ou les services que les personnes handicapées utilisent habituellement sont temporairement indisponibles

1.7 Inviter les clients à fournir leurs commentaires

- Continuer de permettre la rétroaction sur la façon dont les Services aux commerçants Chase offrent un service à la clientèle aux personnes handicapées, y compris les mesures qui seront prises si une réclamation est reçue
- Continuer d'informer le public sur le processus de rétroaction
- S'assurer que le processus de rétroaction est accessible en fournissant des formats accessibles ou des supports de communication sur demande

1.8 Former le personnel et d'autres personnes

- Continuer de former tous les employés et bénévoles sur la prestation d'un service à la clientèle accessible et sur la façon d'interagir avec les personnes ayant des handicaps de toutes sortes
- Les Services aux commerçants Chase continueront de tenir un registre de la formation fournie
- La formation est adaptée aux lois sur l'accessibilité de l'Ontario et au Code des droits de la personne de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées. Les modifications, le cas échéant, aux exigences seront intégrées au matériel de formation.

Source :

*** Adapté du module de formation sur les normes d'emploi d'Access Forward, produit par Curriculum Services Canada, 2012**

2. INFORMATIONS ET COMMUNICATIONS

Les Services aux commerçants Chase s'engagent à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication. Nous continuerons de consulter les personnes handicapées pour déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication afin de répondre aux exigences de la LAPHO.

2.1 Formats accessibles et supports de communication

- Sur demande, les Services aux commerçants Chase prendront les dispositions nécessaires pour la fourniture en temps opportun de formats de communication accessibles et de supports de communication accessibles au

public pour les personnes handicapées qui tiennent compte des besoins particuliers de chaque personne en matière d'accessibilité.

- Nous travaillerons avec la personne handicapée et déterminerons la méthode de communication appropriée ou le format de communication accessible pour les documents, en fonction de ses besoins.

2.2 Sites Web et contenu Web accessibles

- Les Services aux commerçants Chase ont mené des évaluations de ses sites Web publics et de ses applications de produits Web pour identifier la conformité WCAG 2.0, niveau A et ont établi une feuille de route pour la conformité WCAG 2.0, niveau AA, d'ici le 1er janvier 2021.

3. EMPLOI

Les Services aux commerçants Chase s'engagent à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles et à encourager l'inclusion complète des personnes handicapées.

Nous avons pris les mesures suivantes pour :

- informer le public et le personnel que, sur demande, les Services aux commerçants Chase accueilleront les personnes handicapées pendant les processus de recrutement et d'évaluation et lors de l'embauche de personnes. Informer le public des mesures d'adaptation disponibles pour les candidats handicapés dans le cadre de ses processus d'embauche, du processus d'évaluation et du processus de notification des candidats retenus;
- élaborer et mettre en place un processus pour développer des plans d'adaptation individuels et des politiques de retour au travail pour les employés qui ont été absents en raison d'un handicap;
- s'assurer que les besoins en matière d'accessibilité des employés handicapés sont pris en compte dans les processus de gestion du rendement, de développement de carrière et de redéploiement;
- consulter le fournisseur de gestion du handicap pour satisfaire aux exigences d'accommodement; prévenir et éliminer les autres obstacles à l'accessibilité identifiés et examiner toute réclamation relative aux obstacles à l'accessibilité et les résoudre lorsqu'ils surviennent en les transmettant aux intervenants internes;
- fournir de l'information et des communications sur le lieu de travail dans des formats accessibles et avec des supports de communication pour les personnes handicapées, sur demande, en temps opportun et en tenant compte des besoins d'accessibilité de la personne en raison de son handicap. Nous consulterons la personne demandant de tels services pour déterminer un format ou un soutien approprié.

4. APPROVISIONNEMENT

Dans le cadre de son engagement, les Services aux commerçants Chase ont mis en place des procédures pour tenir compte de l'accessibilité lors de la conception, de l'approvisionnement ou de l'acquisition de terminaux de PDV.

5. CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Les Services aux commerçants Chase continueront de respecter les Normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction d'espaces publics ou lorsque des modifications majeures y sont apportées.

En cas d'interruption de service dans des parties accessibles de ses espaces publics, des procédures sont en place pour informer le public de l'interruption de service et des solutions de rechange disponibles.

Renseignements supplémentaires Pour tout renseignement supplémentaire sur ce plan d'accessibilité ou pour demander un format accessible de ce document sans frais, veuillez communiquer avec les Services aux commerçants Chase par courriel :

AODA-Representative@chase.com

Révision

Ce plan a été révisé et rédigé en octobre 2017 et a été mis à jour en mai 2021. La prochaine révision aura lieu en octobre 2022 à moins qu'un examen antérieur ne soit exigé par la législation applicable.