

Service à la clientèle accessible

Canadian Western Bank Groupe Financier

CWB Groupe Financier s'est engagée à traiter chaque personne, y compris ses clients, ses employés et les candidats à un poste, d'une manière leur permettant de conserver leur dignité et leur indépendance. Convaincus que l'inclusion est une force, nous nous efforçons de créer un cadre accessible à tous, y compris aux personnes en situation de handicap.

Nous nous engageons à offrir un service à la clientèle qui soutient les principes suivants :

- Accès sans obstacle;
- Indépendance;
- Dignité;
- Intégration, et;
- Égalité des chances.

Communication

Nous répondons aux besoins de communication de nos clients qui se sont auto-identifiés comme étant en situation de handicap.

- Nous travaillons avec la personne pour déterminer un mode de communication adapté à ses besoins.
- Si nécessaire, nous proposons de communiquer de différentes façons, par exemple en consignait les choses par écrit, en lisant à haute voix ou en prenant plus de temps pour expliquer les choses.
- Nous utilisons un langage approprié (p. ex., « personne en situation de handicap » plutôt que « handicapée »).
- Nous veillons également à :
 - disposer de papier et de stylos à portée de la main pour pouvoir écrire;
 - offrir une chaise en cas de longue conversation;
 - Proposer un espace plus calme;
 - nous asseoir pour interagir avec une personne en fauteuil roulant.
- Nous appuyons les demandes de documents dans d'autres formats et nous les fournissons sans frais supplémentaires dans un délai raisonnable.

Appareils fonctionnels

Nous permettons l'utilisation d'appareils fonctionnels lorsque les clients accèdent à nos biens, à nos services ou à nos installations.

- Nous ne touchons ni ne déplaçons les appareils fonctionnels des clients sans leur autorisation.
- Nous demandons comment nous pouvons être utiles.

Personnes de soutien

Les personnes de soutien sont les bienvenues. Si un client en situation de handicap vient dans nos locaux accompagné d'une personne de soutien, cette dernière pourra l'accompagner dans les zones auxquelles un client a habituellement besoin d'accéder.

- Nous nous adressons au client et non à la personne de soutien, à moins que le client nous demande de procéder autrement.
- Nous faisons de la place pour accueillir la personne de soutien et nous nous assurons que le client a toujours accès à cette personne.
- À la demande du client, nous permettons à la personne de soutien d'assister aux réunions.
- Nous pouvons demander au client la permission de discuter de renseignements confidentiels sur le compte devant la personne de soutien.
- Au besoin, nous nous assurons que le client et la personne de soutien comprennent que la personne de soutien est là pour accompagner le client et qu'elle ne peut donc pas l'influencer ou agir pour lui.

Animaux d'assistance

Nous autorisons les animaux d'assistance dans nos locaux dans les zones auxquelles un client a habituellement besoin d'accéder.

- Nous traitons un animal d'assistance comme un animal qui travaille.
- Nous ne détournons pas l'attention de l'animal d'assistance de son travail en le caressant, en le nourrissant ou en jouant avec lui, à moins que la personne qui l'accompagne ne nous ait autorisés à le faire.
- Un client accompagné d'un animal d'assistance est responsable des soins et du contrôle de l'animal d'assistance.

Avis d'interruption de service

Nous informons le public du moment et de la raison de l'indisponibilité temporaire d'une caractéristique d'accessibilité, de la durée de cette indisponibilité et d'autres façons d'accéder à nos biens et services.

- Sur demande, nous travaillons avec le client pour trouver d'autres façons de fournir les biens et les services.
- Nous informons le public des perturbations par :
 - un affichage à l'entrée de nos locaux, au guichet d'accueil du service et/ou dans les zones très passantes;
 - l'entremise des employés;
 - un message sur notre site Web, s'il y a lieu.

Rétroaction

Nous accueillons favorablement les rétroactions que nous recevons sur l'accessibilité de nos biens et services et nous y répondons rapidement.

- Une rétroaction peut nous être transmise :
 - En se rendant au guichet d'accueil;
 - En communiquant avec nous par téléphone : 780-423-8888 entre 8 h et 17 h (HNR) du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés
 - Par courriel : accessibility@cwbank.com;
 - Par le formulaire [Rétroaction sur l'accessibilité](#) disponible sur notre site Web;
 - Par la poste : Bureau de l'accessibilité, bureau 3000, 10303, avenue Jasper, Edmonton (Alberta) T5J 3X6
- Si la rétroaction exige un suivi de notre part, le client est avisé que la demande est en cours d'examen et de la date à laquelle il peut s'attendre à recevoir une réponse.
- Nous informons le client des mesures que nous prendrons pour donner suite à sa rétroaction, le cas échéant.
- Nous répondons à une rétroaction en tenant compte des besoins en matière de communication de la personne.

Formation

Nous dispensons la formation nécessaire sur le service à la clientèle accessible aux employés et, le cas échéant, aux contractuels de CWBFG. La formation couvre les thèmes suivants :

- Comment interagir et communiquer avec les personnes qui rencontrent des obstacles pour accéder aux biens et aux services, qui utilisent des appareils fonctionnels, qui reçoivent l'aide d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance;
- Conseils sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes en situation de différents handicaps;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes en situation de handicap qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Que faire si une personne en situation de handicap rencontre des difficultés pour accéder à nos biens et services;
- Nos politiques, pratiques et mesures organisationnelles, y compris leurs mises à jour ou modifications.

Nous formons les nouveaux employés et, au besoin, les contractuels une fois qu'ils sont embauchés.

Nous dispensons une formation de recyclage annuelle, incluant des mises à jour sur nos politiques, pratiques et mesures, au besoin.

Ce document est disponible dans d'autres formats sur demande.