



## **Plan et engagement en matière de service à la clientèle accessible**

À la Compagnie Home Trust, nous croyons qu'il est important de créer un environnement accessible pour tous nos clients actuels et futurs, y compris ceux qui sont handicapés. Nous reconnaissons que les personnes handicapées peuvent avoir des besoins différents et nous déployons de grands efforts pour offrir le même niveau de service à tous nos clients en proposant des installations et des services sans obstacle dans nos succursales, nos bureaux et en ligne.

### **Service à la clientèle accessible**

La Compagnie Home Trust offre des services accessibles pour les clients malvoyants et malentendants, les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite, comme suit :

- Nous acceptons le service de relais téléphonique local;
- Nos conseillers en dépôts rencontrent les clients à leur domicile, à leur bureau ou à tout autre endroit convenu;
- Nous proposons des services bancaires en ligne à Oaken.com.

### **Animaux d'assistance**

Les animaux d'assistance de nos clients sont toujours les bienvenus dans nos bureaux et nos succursales.

### **Personnes de soutien**

Un client handicapé peut être accompagné d'une personne de soutien pour, notamment, effectuer des transactions bancaires ou assister à une réunion.

### **Avis d'interruption temporaire**

En cas d'interruption prévue ou imprévue des services ou des installations pour les clients handicapés, la Compagnie Home Trust fournira un avis d'interruption. L'avis sera placé dans un endroit bien en vue et comprendra des renseignements sur les raisons de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant.

### **Formation du personnel**

La Compagnie Home Trust forme ses employés à :

- Communiquer avec des clients ayant divers types de handicaps;
- Interagir avec les clients handicapés qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui requièrent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien; et
- Communiquer avec les clients et leur offrir du soutien d'une manière qui respecte leur handicap.

### **Processus de rétroaction**

Vos commentaires sont importants pour nous. Pour nous faire part de vos commentaires sur la façon dont nous pourrions améliorer les produits et services que nous vous offrons, veuillez consulter la page Accessibilité de notre site Web : [www.hometruster.ca](http://www.hometruster.ca).

**Plan pluriannuel**

À la Compagnie Home Trust, nous avons mis en place un plan pluriannuel qui décrit notre stratégie pour prévenir et éliminer les obstacles. Nous nous engageons à fournir un site Web accessible au public le plus large possible, ce qui comprend la conformité aux normes de la version 2.0 (AA) des Règles pour l'accessibilité des contenus Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) d'ici 2021.

**Ce plan a été revu en juin 2019 et devrait l'être à nouveau en août 2024.**