



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

**Pour publication immédiate : 2 juin 2014**

**LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE DES ACCORDS POUR AMELIORER LES SERVICES BANCAIRES POUR  
LES CLIENTS DEFICIENTS VISUELS**

***Ces accords permettront d'offrir des services bancaires accessibles via un site web, des documents sous format spécial et des distributeurs de billets équipés de systèmes audio et Braille***

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui des accords entre 12 banques à l'échelle de l'Etat qui garantiront des services accessibles aux personnes déficientes visuelles. Une enquête de la Division des droits de l'homme de l'Etat de New York a conclu qu'un grand nombre de banques ne l'avaient pas fait, et qu'en l'occurrence de nombreuses banques n'avaient pas de sites web accessibles aux clients déficients visuels, n'offraient pas de documents dans des formats spéciaux, et avaient des représentants de service client qui n'étaient pas préparés à fournir des informations sur les fonctionnalités d'accessibilité lorsqu'ils étaient contactés par téléphone.

« Notre Etat a une fière histoire d'ouvrir la voie sur l'adoption et la mise en application de la protection des droits civils fondamentaux qui offrent l'égalité des chances pour tous les New Yorkais », a déclaré le Gouverneur Cuomo. « Chacun, quelque soit son ethnicité, son sexe, ou son handicap, devrait avoir l'égalité d'accès aux informations et services publics. Ces banques font maintenant leur part en mettant à jour leurs politiques pour répondre aux besoins des New Yorkais déficients visuels. »

La Loi sur les droits de l'homme de l'Etat de New York interdit aux lieux recevant le public de refuser des biens ou des services aux individus en raison de leur handicap, et exige des modifications raisonnables pour rendre ces lieux accessibles aux personnes handicapées. Les douze banques qui ont réglé les plaintes de discrimination comprennent TD Bank, Capital One, M&T Bank, New York Community Bank, Valley National Bank, Ponce de Leon Federal Bank, Emigrant Savings Bank, Banco Popular, Dime Savings Bank, Flushing Savings Bank, Northfield Savings, et Hudson Valley Bank.

La Division des droits de l'homme (Division of Human Rights) (DHR) est habilitée par la Législature de l'Etat de New York à s'opposer à des modèles systématiques de discrimination via les enquêtes ou les plaintes initiées par la Division. Ces puissantes mécaniques peuvent améliorer potentiellement les vies

French

de milliers de personnes dans l'ensemble de l'Etat, en assurant que tous les New Yorkais ont des chances égales de participer pleinement à la vie économique, culturelle, et intellectuelle de l'Etat, comme affirmé dans la Loi sur les droits de l'homme.

Dans ce cas particulier, la DHR a initié une enquête après avoir reçu une plainte alléguant le refus d'une banque de tenir compte des déficiences visuelles d'un client pour accéder aux services bancaires. La DHR a analysé plusieurs sites web de banques pour déterminer s'ils étaient accessibles et utilisaient des technologies qui permettaient aux personnes déficientes visuelles d'utiliser efficacement leurs services. Elle a également examiné si les relevés, les notices bancaires et les chèques étaient offerts dans des formats spéciaux tels que le Braille ou l'audio. Après cette analyse, le personnel a mené plus de 100 appels de test par téléphone à l'aide d'un questionnaire, comprenant des demandes d'informations concernant la disponibilité de services en ligne pour les personnes déficientes visuelles et de documents sous des formats spéciaux. Sur la base des résultats de cette enquête, les plaintes de discrimination ont été déposées à l'encontre des douze banques.

Toutes les banques ont accepté de se conformer avec la loi de l'Etat pour offrir des services aux personnes déficientes visuelles, notamment des documents d'informations et formulaires en gros caractères, Braille et audio, entre autres mesures. De plus, dans le cadre de ces accords, les banques formeront le personnel du service client, concernant le traitement approprié des appels ou des demandes effectués par les clients déficients visuels.

Le Commissaire Adjoint de la DHR chargé de la mise en application, Melissa Franco, a déclaré : « C'est un exemple parfait de la manière dont la Division travaille en collaboration pour éduquer les New Yorkais concernant la Loi sur les Droits de l'homme de l'Etat, afin d'atteindre notre objectif d'empêcher et d'éradiquer la discrimination illégale. Le dépôt de ces plaintes doit servir de rappel que l'autorité de la Division n'est pas limitée au traitement des plaintes des membres du public et que nous pouvons et que nous agissons pour identifier et remédier aux violations de la Loi sur les droits de l'homme de notre propre initiative. »

L'Etat de New York peut se targuer d'être le premier Etat de la nation à adopter une Loi sur les droits de l'homme, qui permet à chaque citoyen une chance égale d'apprécier une vie remplie et productive. » Pour plus d'informations sur la loi et le travail de l'agence, visiter le site web de la Division des droits de l'homme à [www.dhr.ny.gov](http://www.dhr.ny.gov) .

###

Des informations complémentaires sont disponibles à [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
Etat de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418