



E D G E P O I N T

Politique d'accessibilité pour le service à la clientèle

Notre engagement

Gestion de patrimoine EdgePoint inc. s'engage à traiter toutes les personnes d'une manière qui leur permette de conserver leur dignité et leur indépendance. Nous croyons à l'intégration et à l'égalité des chances. Nous nous engageons à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun, et ce, en prévenant et en éliminant les obstacles à l'accessibilité et en répondant aux exigences d'accessibilité en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et du *Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI)*.

EdgePoint maintient un plan d'accessibilité pluriannuel pour nous aider à respecter nos engagements en vertu de la LAPHO et à améliorer l'accessibilité en général. Le plan est mis à jour au moins tous les cinq ans, est disponible dans un format accessible sur demande et est affiché sur notre site Web.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Nous nous assurerons que notre personnel reçoit une formation et qu'il connaît les divers appareils et accessoires fonctionnels que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils ont accès à nos produits et services.

Communication

Nous communiquons avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.

Formats accessibles et aides à la communication

Nous offrons aux personnes handicapées qui en font la demande des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun pour qu'elles puissent obtenir les renseignements sur EdgePoint en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne.

Animaux d'assistance

Les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance sont les bienvenus. Les animaux d'assistance sont permis dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Personnes de soutien

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à être accompagnée de cette personne dans nos locaux. EdgePoint exigera la présence d'une personne de soutien seulement dans des cas où une personne handicapée doit être accompagnée pour des raisons de santé ou de sécurité, et ce, après avoir consulté la personne et ne moyennant aucuns frais. EdgePoint consultera d'abord la personne handicapée et déterminera s'il n'y a pas d'autre moyen de protéger la santé et la sécurité de cette personne.



Avis de perturbation temporaire

EdgePoint avise le public de toute perturbation prévue ou imprévue de ses installations ou services particuliers dont les personnes handicapées se servent normalement pour obtenir ses biens ou services. L'avis de la perturbation indique les raisons de la perturbation, sa durée prévue et les installations ou services de remplacement qui sont disponibles, le cas échéant.

L'avis sera affiché à toutes les entrées publiques de nos locaux.

Formation

EdgePoint offre une formation sur la réglementation de la LAPHO et le Code des droits de la personne à tous les employés (y compris ceux qui participent à l'élaboration des politiques d'accessibilité) lorsqu'ils sont embauchés et lorsque des changements sont apportés aux procédures. Les représentants de tierces parties et les bénévoles qui fournissent des biens, des services et des installations au nom d'EdgePoint et qui interagissent directement avec les clients reçoivent également une formation. Les thèmes abordés sont les suivants :

- Un aperçu de la LAPHO ainsi que des exigences du plan des normes de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui doivent recourir à un animal d'assistance ou à une personne de soutien
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès à EdgePoint

Partenaires de services

EdgePoint s'assure que tout partenaire ou tout fournisseur offrant un service à la clientèle au nom d'EdgePoint s'est aussi doté d'une politique et d'un programme de formation en ce qui concerne l'offre de produits et de services aux personnes handicapées.

Emploi

EdgePoint s'engage à promouvoir des pratiques d'emploi équitables et accessibles et incite les personnes handicapées à poser leur candidature. Les candidats qui en font la demande disposeront des mesures d'adaptation nécessaires pendant la période de recrutement et après l'embauche.

Plans d'adaptation pour les employés handicapés

EdgePoint collabore avec tout employé handicapé afin d'élaborer un plan d'adaptation documenté en vue de répondre à ses besoins.



Autres renseignements et commentaires

Les clients qui désirent nous faire parvenir des commentaires ou obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont EdgePoint offre des produits et services aux personnes handicapées peuvent communiquer avec nous par courriel à info@edgepointwealth.com, ou par téléphone, sans frais, au 1 866 757-7207 :

Gestion de patrimoine EdgePoint inc.
150, rue Bloor Ouest, bureau 500
Toronto (Ontario) M5S 2X9

2023-12