

# Offrir des produits et services aux personnes handicapées

## Politique d'EdgePoint

EdgePoint s'engage à offrir un excellent service à tous les clients, notamment aux personnes handicapées.

### Appareils fonctionnels

Nous nous assurerons que les membres de notre personnel reçoivent une formation et qu'ils connaissent les divers appareils fonctionnels que peuvent utiliser les clients handicapés lorsqu'ils ont accès à nos produits et services.

### Communication

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

### 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 confiance

Une personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de confiance sera autorisée à être accompagnée de cette personne dans nos locaux.

### Avis d'interruption temporaire

Dans l'éventualité d'une interruption prévue ou imprévue de l'accès aux services ou aux installations pour les clients handicapés, EdgePoint en avisera les clients rapidement. Cet avis contiendra des renseignements au sujet de la raison de l'interruption, de sa durée prévue ainsi qu'une description des installations ou des services de remplacement, s'il y a lieu.

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

### Formation du personnel

EdgePoint offrira de la formation aux employés. La formation comprendra :

- Un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (2005) ainsi que des exigences à l'égard 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 fonctionnel ou qui doivent recourir à un animal d'assistance ou à une personne de confiance
- Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès à EdgePoint

### Partenaires de services

EdgePoint s'assurera 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.

### Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent recevoir notre dernier rapport de conformité sur l'accessibilité, ou qui veulent faire des commentaires sur la façon qu'EdgePoint fournit des biens et des services aux personnes handicapées, peuvent nous envoyer un courriel à [info@edgepointwealth.com](mailto:info@edgepointwealth.com), ou par téléphone au 416 963-9353 ou sans frais au 1 866 757-7207.



E D G E P O I N T