

## Politique d'accessibilité (la « Politique »)

Ce document est disponible dans d'autres formats sur demande à [Ombudsman@embark.ca](mailto:Ombudsman@embark.ca)

### 1. Introduction et déclaration d'engagement organisationnel

Embark étudiant corp. (la « Société ») s'engage à rendre accessibles ses produits et services financiers aux personnes vivant avec un handicap en temps opportun, conformément aux exigences des lois sur l'accessibilité applicables, y compris la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (collectivement, la « Législation sur l'accessibilité »)

La présente politique vise à répondre aux exigences particulières de la Législation sur l'accessibilité et indique les façons dont la Société se conformera à ces exigences, en plus de décrire les attentes que la clientèle peut avoir envers la Société. La Législation sur l'accessibilité ne remplace pas ni ne limite les exigences qui ont été établies en vertu des lois sur les droits de la personne ou d'autres lois applicables à la Société, et la Société s'engage à respecter ces exigences également.

La présente politique est destinée aux personnes vivant avec un handicap, peu importe le type de handicap, tel que défini ci-dessous. Que l'invalidité soit apparente ou non, chaque personne doit être traitée avec courtoisie et son besoin d'accommodement doit être respecté lorsqu'elle interagit avec la Société.

Dans la présente politique, une personne vivant avec un handicap est une personne souffrant d'un handicap physique, d'une infirmité, d'une défiguration, d'un trouble mental, d'un trouble de l'apprentissage, d'une déficience mentale ou d'un trouble du développement, quel qu'en soit le degré. Pour consulter une définition complète de l'invalidité et d'autres définitions, voir l'article 14 de la politique.

### 2. Généralités

La Société déploiera des efforts raisonnables pour s'assurer que les personnes vivant avec un handicap ont la même possibilité d'accéder aux produits et services financiers que la Société offre, au même endroit et de la même façon que les autres membres du public.

La Société fera des efforts raisonnables pour respecter les principes suivants lorsqu'elle élaborera, mettra en œuvre et maintiendra des politiques en matière d'accessibilité :



- Les installations, produits et services financiers dont la Société est propriétaire et qu'elle gère seront rendus accessibles d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes vivant avec un handicap;
- La fourniture de produits et services financiers aux personnes vivant avec un handicap sera identique à la façon dont ces produits et services financiers sont fournis aux autres membres du public, de même que pour l'accès aux établissements gérés par la Société, à moins qu'une mesure adaptée ne soit nécessaire, de façon temporaire ou permanente, pour permettre à une personne vivant avec un handicap d'avoir accès à ces produits et services, de les utiliser ou d'en tirer profit;
- La Société s'efforcera de donner aux personnes vivant avec un handicap une chance égale à celle des autres d'obtenir, d'utiliser ou de bénéficier des produits et services financiers et des locaux de la Société dont elle est propriétaire et qu'elle gère;
- Lorsqu'elle communique avec une personne vivant avec un handicap, la Société doit le faire d'une manière qui tient compte de l'invalidité de la personne.

### 3. Dispositifs d'assistance

Une personne peut utiliser ses propres dispositifs d'assistance pour accéder aux locaux de la société ou à ses produits et services financiers, sauf s'il est déterminé de façon raisonnable qu'ils pourraient poser un risque de sécurité ou un risque pour la santé pour la personne ou d'autres personnes. Un dispositif d'assistance est un appareil conçu, fabriqué ou adapté pour aider une personne vivant avec un handicap à effectuer des activités.

Dans les cas où il est déterminé de façon raisonnable que l'utilisation d'un dispositif d'assistance pourrait poser un risque de sécurité ou un risque pour la santé pour la personne ou d'autres personnes, la Société peut prendre d'autres mesures raisonnables pour aider la personne vivant avec un handicap à accéder aux locaux ou à obtenir, utiliser ou bénéficier des produits ou services financiers offerts par la Société. Il incombe à la personne vivant avec un handicap de veiller à ce que son dispositif d'assistance soit toujours utilisé de façon sécuritaire et contrôlée.

### 4. Personnes de soutien

Une personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à entrer dans les locaux de la Société ouverts au public et à d'autres tiers avec cette personne.

Une personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'une personne de



soutien pourra rester en sa compagnie pendant qu'elle se trouve dans les locaux de la Société, à moins que la santé ou la sécurité de la personne vivant avec un handicap ou des autres personnes qui se trouvent dans les locaux ne soient compromises.

La Société peut exiger qu'une personne vivant avec un handicap soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans les locaux de la Société, mais seulement si, après avoir consulté la personne vivant avec un handicap et examiné les éléments probants disponibles, la Société établit ce qui suit :

- Une personne de soutien est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité de la personne vivant avec un handicap ou la santé et la sécurité d'autres personnes se trouvant sur les lieux
- Aucune autre façon raisonnable ne permet de protéger la santé et la sécurité de la personne vivant avec un handicap ou la santé et la sécurité d'autres personnes se trouvant sur les lieux.

Étant donné la nature des renseignements qui peuvent faire l'objet de discussions en présence d'une personne de soutien qui accompagne ou aide une personne vivant avec un handicap, la Société peut exiger un consentement avant de discuter de renseignements confidentiels en présence de la personne de soutien. Si la personne vivant avec un handicap craint de discuter d'informations confidentielles en présence de la personne de soutien, elle peut demander à cette dernière de quitter les lieux pendant la discussion comportant des informations confidentielles.

## 5. Animaux d'assistance

Une personne vivant avec un handicap qui est accompagnée d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance sera généralement autorisée à entrer dans des locaux appartenant à la Société qui sont ouverts au public ou à d'autres tiers avec le chien-guide ou l'autre animal d'assistance, selon le cas, et à garder l'animal avec elle. Dans les rares cas où l'accès d'un animal d'assistance peut être exclu par la loi, la Société déploiera des efforts raisonnables pour trouver d'autres moyens pour que la personne puisse obtenir, utiliser ou tirer profit des produits et services financiers offerts par la Société.

La personne vivant avec un handicap est responsable des soins et du contrôle du chien-guide ou de l'animal d'assistance en tout temps.

## 6. Information et communication

Lorsqu'elle communique avec une personne vivant avec un handicap, la Société doit le faire d'une manière qui tient compte de l'invalidité de la personne. La Société s'efforcera de fournir, ou de faire en sorte que soient fournies, des communications dans des formats accessibles et des aides à la communication à une personne vivant avec un handicap afin de faciliter l'accès aux produits et



services financiers offerts par la Société. La Société le fera en consultant la personne vivant avec un handicap, en temps opportun, en tenant compte de ses besoins en matière d'accessibilité en raison de son handicap et à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire facturé aux autres personnes.

Sur demande et s'il y a lieu, la Société fournira des procédures d'urgence, des plans et de l'information sur la sécurité publique qui sont accessibles au public dans un format adapté ou accompagnés des aides à la communication appropriées dès que possible.

La Société s'assurera, sauf si cela est impossible, que ses sites Web mis à disposition du public respectent les exigences applicables des règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2,0 au plus tard aux dates précisées dans la Législation sur l'accessibilité.

## 7. Plan d'accessibilité

La Société établira, mettra en œuvre, maintiendra et documentera un plan d'accessibilité pluriannuel décrivant sa stratégie visant à prévenir et éliminer les barrières et à satisfaire aux exigences en vertu de la Législation sur l'accessibilité. Le plan d'accessibilité sera examiné et mis à jour tous les deux ans ou plus fréquemment là où la Législation sur l'accessibilité l'exige. Le plan sera publié sur le site Web de la Société. Sur demande, la Société fournira une copie du plan d'accessibilité dans un format adapté.

## 8. Avis d'interruption de services

Lorsqu'il sera raisonnable de le faire, la Société donnera un avis en cas d'interruption affectant les services ou les installations dont elle est propriétaire ou qu'elle gère et qui sont habituellement utilisés par des personnes vivant avec un handicap pour accéder aux produits et services financiers offerts par la Société, les utiliser ou en tirer profit. De plus amples renseignements sur les mesures que la Société prendra pour aviser la clientèle d'une interruption de service sont disponibles sur demande auprès de la Société. Veuillez écrire à l'adresse suivante : [Ombudsman@embar.ca](mailto:Ombudsman@embar.ca) ([Ombudsman@embar.ca?](mailto:Ombudsman@embar.ca)) ou composer le 1 800 363-7377.

## 9. Formation

La Société offrira aux membres de son personnel une formation périodique appropriée sur la présente politique, les exigences applicables de la Législation sur l'accessibilité et, le cas échéant, la législation sur les droits de la personne applicable en ce qui concerne les personnes vivant avec un handicap. Il s'agit notamment d'une formation sur :



- la façon d’interagir et de communiquer avec des personnes vivant avec différents types de handicaps;
- la façon d’interagir avec les personnes vivant avec un handicap qui utilisent un dispositif d’assistance ou qui ont besoin de l’aide d’un chien guide ou d’un autre animal d’assistance ou de l’aide d’une personne de soutien;
- la façon d’utiliser l’équipement ou les appareils que la Société peut fournir afin d’aider à fournir les biens et services financiers offerts par la Société à une personne vivant avec un handicap;
- les mesures à prendre si une personne ayant un type particulier d’invalidité a de la difficulté à accéder aux biens ou aux services financiers offerts par la Société.

La Société veillera également à ce que les autres personnes qui ont besoin d’une formation pertinente à la Législation sur l’accessibilité reçoivent la formation appropriée.

S’il y a lieu, une formation supplémentaire sera offerte si un membre du personnel change d’emploi ou est transféré dans un autre secteur de l’organisation, ou tel qu’il peut être autrement exigé par la Législation sur l’accessibilité.

## 10. Kiosques libre-service

Si la Société acquiert des kiosques libre-service qui permettent au public d’accéder aux produits ou aux services financiers offerts par la Société, y compris les équipements de paiement par carte de crédit ou de débit, elle tiendra compte des caractéristiques d’accessibilité de ces kiosques libre-service et privilégiera les kiosques libre-service qui sont adaptés.

## 11. Commentaires et préoccupations

Les commentaires sur la façon dont la Société fournit l’accès à ses produits et services financiers aux personnes vivant avec un handicap doivent être formulés par écrit, si cela est possible. Ils peuvent être envoyés par courriel ou par la poste, ou encore être communiqués par téléphone ou en personne, ou selon toute méthode qui répond le mieux aux besoins de la personne qui fournit la rétroaction.

La Société veillera à ce que chacun des processus de réception et de suivi des commentaires soit adapté pour convenir aux personnes vivant avec un handicap. Pour ce faire, elle fournira ou veillera à ce que soient fournis des formats accessibles et des supports de communication sur demande et acceptera les commentaires sur l’aspect accessible de ses processus en général.

De plus amples renseignements sur la façon de fournir des commentaires et sur les mesures que la Société prendra lorsqu’elle recevra un avis de préoccupation sont disponibles à l’adresse [www.embark.ca](http://www.embark.ca) ou sur demande à l’adresse [ombudsman@embark.ca](mailto:ombudsman@embark.ca)



## 12. Espaces publics

Dans les cas où la Société possède des biens immobiliers qui comprennent des espaces publics et qu'elle s'engage à construire de nouvelles structures ou à apporter des changements importants aux caractéristiques structurelles existantes, la Société s'engage à respecter les exigences en matière de conception et d'accessibilité de la Législation sur l'accessibilité dans les délais qui y sont précisés.

## 13. Révision

La présente politique sera examinée et révisée de temps à autre. Lorsque des normes nouvelles ou révisées seront élaborées en vertu de la Législation sur l'accessibilité, la présente politique sera réexaminée et mise à jour, le cas échéant, afin d'assurer la cohérence avec ces normes.

## 14. Définitions

Aux fins de la présente politique, les termes suivants ont les significations

indiquées : **handicap** désigne

- (a) tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par des blessures corporelles, une malformation congénitale et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, les lésions cérébrales, la paralysie, l'amputation, le manque de coordination physique, la cécité ou les troubles de la vision, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien-guide ou d'un autre animal d'assistance, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif;
- (b) une déficience mentale ou une déficience développementale ;
- (c) un trouble d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de compréhension ou d'utilisation des symboles ou de la langue parlée;
- (d) un trouble mental;
- (e) ou selon les définitions de la Législation sur l'accessibilité.

**animal d'assistance** désigne, pour une personne handicapée, un animal :

- (a) qui est clairement utilisé par la personne pour des raisons liées à son handicap, grâce à des indicateurs visuels tels que le gilet ou le harnais porté par l'animal;
- (b) pour lequel la personne fournit des documents d'un professionnel de la santé agréé comme indiqué dans la Législation sur l'accessibilité confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à un handicap;
- (c) autrement défini dans la Législation sur l'accessibilité.



**Personne de soutien** désigne une personne qui accompagne une personne vivant avec un handicap pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à prendre soin d'elle ou à répondre à ses besoins médicaux ou à avoir accès à des biens, à des services ou à des installations.

Pour toute demande de renseignements, veuillez communiquer avec nous :

***Ombudsman, Embark étudiant corp.***

**Courriel :** [ombudsman@embark.ca](mailto:ombudsman@embark.ca)

**Adresse :** 50 Burnhamthorpe Road West, bureau 1100, Mississauga (Ontario) L5B 4A5. 1 800 363-7377

**Ligne TTY (Teletype) pour malentendants :** 1 877 694-7944

