

1. POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ DE MILLER THOMSON

Objectif

La présente politique traite des normes en matière de prestation des services offerts aux personnes handicapées par Miller Thomson S.E.N.C.R.L., s.r.l. (ci-après « Miller Thomson »). La présente politique est élaborée à partir des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Énoncé de la politique

Miller Thomson a la réputation d'être l'un des cabinets juridiques nationaux les plus respectés au Canada. Tous les jours, son équipe démontre sa capacité constante à offrir à ses clients des conseils juridiques judicieux, novateurs et concurrentiels et fait preuve d'un engagement indéfectible envers eux.

Pour ce faire, Miller Thomson s'efforce à tout moment de fournir ses services de façon à respecter la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Il s'engage également à leur offrir les mêmes chances d'accéder aux mêmes services, aux mêmes endroits et de la même façon que les autres clients.

Application de la politique sur l'accessibilité des services à la clientèle

La politique sur l'accessibilité des services à la clientèle s'applique à toute personne qui offre des services au nom de Miller Thomson. Dans la présente politique, les termes « avocat » et « personnel » comprennent tout avocat, associé, sociétaire-conseil, membre du personnel, fournisseur de services contractuel et directeur du cabinet.

Définitions

« appareils fonctionnels » désigne toute aide auxiliaire, notamment des aides de communication, des aides cognitives, des aides de mobilité personnelle et des aides médicales (p. ex., des cannes, des béquilles, des fauteuils roulants ou des appareils auditifs).

« personnes handicapées » désigne toute personne ayant un handicap. Le terme « handicap » est défini comme suit dans le Code des droits de la personne de l'Ontario :

- a. tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- b. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- c. une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- d. un trouble mental;

- e. une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*.

« animal d'assistance » désigne tout animal entraîné individuellement dans le but de travailler ou d'effectuer des tâches au bénéfice d'une personne handicapée.

« personne de soutien » désigne toute personne, qu'elle soit rémunérée à titre professionnel, un bénévole, un membre de la famille ou un ami, qui accompagne la personne handicapée afin de l'aider dans ses communications, ses soins personnels, ses besoins médicaux ou pour lui faciliter l'accès à des produits ou services.

1.1 Prestation de services aux personnes handicapées

Miller Thomson vise l'excellence dans les services offerts à tous ses clients, notamment aux personnes handicapées, et s'acquitte de ses fonctions et de ses responsabilités dans les domaines suivants :

1.1.1 Communication

Le cabinet communique avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.

Il forme les avocats et le personnel qui communiquent avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

1.1.2 Services téléphoniques

Le cabinet s'engage à fournir des services téléphoniques pleinement accessibles à ses clients. Il forme les avocats et le personnel afin qu'ils communiquent avec les clients par téléphone en employant un langage clair et neutre, et un débit lent.

Après avoir vérifié l'identité du client, le cabinet lui offre la possibilité de communiquer par relais téléphonique, par courriel, par la poste, ou par télécopie, si la communication téléphonique ne convient pas à ses besoins ou n'est pas disponible.

1.1.3 Appareils fonctionnels

Le cabinet s'engage à ce que les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels puissent obtenir, utiliser ou recevoir ses services. Il s'assure que ses avocats et son personnel sont formés et familiarisés avec les divers appareils fonctionnels qui pourraient être utilisés par les clients handicapés lors de leur accès aux services du cabinet.

Il s'assure également que les avocats et le personnel connaissent la façon d'utiliser et de former les autres à utiliser les appareils fonctionnels accessibles aux clients dans les bureaux de Miller Thomson.

1.1.4 Formats de document accessibles

Dans un délai raisonnable après la réception d'une demande faite par une personne handicapée ou au nom de celle-ci, Miller Thomson s'engage à convertir les documents dans un format accessible à la personne, à moins qu'il ne soit techniquement impossible de le faire.

1.1.5 Animaux d'assistance

Le cabinet s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance dans les sections de ses locaux qui sont accessibles au public ou à de tierces personnes. L'animal d'assistance doit toujours être accompagné de la personne handicapée ou de la personne de soutien.

Le cabinet s'assure également que les avocats et le personnel en contact avec le public reçoivent une formation appropriée sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

1.1.6 Personnes de soutien

Le cabinet s'engage à accueillir les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien est autorisée à accéder aux sections des locaux du cabinet accessibles au public ou à de tierces personnes avec la personne qui l'accompagne. À aucun moment, une personne de soutien accompagnant une personne handicapée ne se verra refuser l'accès aux locaux du cabinet.

Lorsque les renseignements en cause sont de nature confidentielle, Miller Thomson s'engage à obtenir un consentement du client et peut exiger que la personne de soutien signe une entente de confidentialité.

1.1.7 Avis de perturbation temporaire

Miller Thomson s'engage à aviser les clients lorsqu'une perturbation aux installations ou aux services habituellement utilisés par les personnes handicapées est prévue. Lors de perturbation imprévue, Miller Thomson s'engage à déployer les efforts raisonnables pour communiquer avec les personnes handicapées afin de les en aviser avant leur rendez-vous. Cet avis expliquera la raison de la perturbation, indiquera sa durée prévue et fournira une description des installations ou des services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera également affiché à l'entrée des aires publiques concernées et à la réception.

1.1.8 Formation des avocats et du personnel

Miller Thomson s'engage à former tous les avocats et le personnel qui ont des contacts avec le public ou avec de tierces personnes au nom du cabinet, et tous ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures relatives au service à la clientèle. Les personnes suivantes doivent suivre la formation :

Avocats, parajuristes, adjoints juridiques, directeurs, membres du comité exécutif, personnel administratif et de bureau, personnel responsable des installations, personnel de la réception, superviseurs.

Cette formation est fournie durant la période d'orientation donnée aux nouveaux employés, par l'entremise d'une formation en ligne, dans le premier mois suivant l'entrée en fonction de l'avocat ou du membre du personnel.

La formation traite des points suivants :

- La façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps;
- La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- La façon d'utiliser les appareils fonctionnels qui peuvent contribuer à la prestation des services aux personnes handicapées dans les locaux de Miller Thomson;
- Les mesures nécessaires si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux services du cabinet;
- Les politiques, pratiques et procédures de Miller Thomson relatives à l'accessibilité aux services à la clientèle;
- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'Accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (uniquement en Ontario).

Tout avocat et personnel doit suivre la formation sur les politiques, les pratiques et les procédures qui ont une incidence sur la façon dont les services sont offerts aux personnes handicapées, sur une base régulière et lorsque des changements sont apportés à celles-ci.

1.1.9 Procédure de rétroaction

L'objectif ultime de Miller Thomson est de répondre aux attentes des clients handicapés et de les surpasser. Les commentaires sur les services fournis par le cabinet à cet égard sont toujours les bienvenus.

Il est possible de faire parvenir ces commentaires à l'aide des façons suivantes :

- En remplissant le formulaire en ligne de commentaires du client ou en communiquant directement avec le Service des ressources humaines :
 - talent@millerthomson.com;
 - 416 595-8500 ou 1 888 762-5559

Les clients recevront une réponse dans les 10 jours ouvrables. Elle sera fournie dans le format qui respecte les préférences de communication de la personne handicapée. Selon le format demandé, il est possible qu'un délai plus long soit nécessaire.

1.2 Modifications à la présente politique ou à toute autre politique

Le cabinet s'engage à élaborer des politiques relatives au service à la clientèle qui respectent et font la promotion de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Par conséquent, aucun changement ne sera apporté à la présente politique avant d'avoir tenu compte de son incidence sur les personnes handicapées.

Toute politique de Miller Thomson qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées ou n'en fait pas la promotion sera modifiée ou retirée.

1.3 Questions à propos de la présente politique

La présente politique a été élaborée dans le but d'atteindre l'excellence dans les services offerts aux personnes handicapées. Toute personne ayant une question au sujet de la politique ou ne comprenant pas son objectif est invitée à demander une explication au directeur national des ressources humaines de Miller Thomson.