

Politique sur l'accessibilité

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 défigement 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.

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.

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.

[Télécharger un exemplaire de la politique](#)

[Télécharger le formulaire en ligne de commentaires du client](#)

Politique sur l'accessibilité et plan d'accessibilité pluriannuel

Engagement de Miller Thomson en matière d'accessibilité

Miller Thomson s'engage à déterminer quels sont les obstacles à l'accessibilité dans le service à la clientèle, l'information et la communication, l'emploi et le cadre bâti et à prendre des mesures pour les éliminer. Le cabinet s'engage à respecter et à dépasser les exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « Loi »), du Code des droits de la personne de l'Ontario et de leurs règlements d'application applicables.

Application et portée

La présente politique et le présent plan d'accessibilité pluriannuel respectent les exigences de la Loi et du règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (les « Normes ») pris en application de la Loi, et indiquent comment le cabinet assurera l'accessibilité conformément à toutes les exigences de conformité et à tous les échéanciers énoncés dans les lois. La présente politique et le présent plan d'accessibilité pluriannuel seront révisés et mis à jour au besoin au moins tous les cinq ans et publiés sur notre site Web.

Pour l'application de la présente politique et du présent plan, le terme « handicap » est défini comme suit :

- i. 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;
- ii. un état d'affaiblissement mental ou une déficience intellectuelle;
- iii. 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;
- iv. un trouble mental;
- v. 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*.

Formation

Miller Thomson forme son personnel, ses associés et ses employés contractuels sur les exigences des Normes et du Code des droits de la personne applicables aux personnes handicapées et à la politique sur le service à la clientèle accessible conformément à toutes les exigences légales, ainsi que les autres personnes devant être formées aux termes de la Loi et de ses règlements. La formation est donnée de façon continue et en fonction des besoins afin de respecter toutes les exigences légales.

Normes relatives aux renseignements et à la communication

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, et conformément à l'échéancier de conformité énoncé dans les Normes, Miller Thomson fournit ou fait fournir aux personnes handicapées des formats accessibles et des aides à la communication en temps opportun et, s'il y a lieu, à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes. Le cabinet consulte la personne qui fait la demande pour trouver le format accessible ou l'aide à la communication qui répond à ses besoins et informe le public de la disponibilité des formats et des aides.

Rétroaction

Conformément aux exigences des Normes, Miller Thomson veille à ce que le processus de rétroaction soit accessible aux personnes handicapées en fournissant ou en faisant fournir sur demande des formats accessibles et des aides à la communication. Le cabinet informe le public de la disponibilité des « formats accessibles » et des « aides à la communication », notamment en publiant les renseignements à ce sujet en ligne.

Pour l'application de la présente politique et du plan, « formats accessibles » s'entend notamment d'un format en gros caractères, d'un format audio ou électronique enregistré, du braille et d'autres formats que peuvent utiliser les personnes handicapées, et « aides à la communication » s'entend notamment du sous-titrage, de la communication suppléante et alternative, du langage clair, du langage gestuel et d'autres aides qui facilitent une communication efficace.

Sites et contenu Web accessibles

Conformément aux exigences de conformité énoncées dans les Normes et sous réserve des exceptions applicables, Miller Thomson fait en sorte que son site Web et le contenu applicable de celui-ci seront conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) d'ici le 1^{er} janvier 2021.

Normes du travail

Miller Thomson s'engage à faire en sorte que ses pratiques d'emploi soient conformes à la Loi, aux Normes et au Code des droits de la personne de l'Ontario. Le cabinet procède actuellement à la mise à jour de ses pratiques et politiques écrites pour s'assurer de leur conformité à toutes les exigences des Normes, conformément à l'échéancier de conformité.

Si ce n'est pas déjà le cas, et conformément aux exigences des Normes, le cabinet fera en sorte d'établir les politiques et les processus suivants d'ici le 1^{er} janvier 2016 :

Recrutement

Le cabinet avise ses employés et le public des mesures d'adaptation pour les candidats handicapés (y compris les employés actuels) durant le processus de recrutement. Plus précisément, le cabinet :

- avise les candidats à un emploi (y compris les employés actuels et les membres du public) sélectionnés pour participer au processus d'évaluation ou de sélection que des

mesures d'adaptation sont disponibles sur demande relativement aux documents ou aux processus qui seront utilisés, notamment des formats accessibles et des aides à la communication;

- consulte les candidats sélectionnés qui demandent une mesure d'adaptation et leur fournit ou leur fait fournir une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tient compte de leurs besoins d'accessibilité qui découlent de leur handicap;
- avise les candidats à qui il offre un emploi de ses politiques sur les mesures d'adaptation pour les employés handicapés;
- informe ses employés de ses politiques de soutien aux employés handicapés, notamment les politiques d'adaptation du lieu de travail en fonction des besoins d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Communication des renseignements

Conformément aux exigences des Normes, le cabinet informe son personnel des politiques de soutien aux employés handicapés, notamment les politiques d'adaptation du lieu de travail en fonction des besoins d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap. Le cabinet fournit ces renseignements aux nouveaux employés le plus tôt possible après leur entrée en poste, et à ses employés chaque fois qu'il modifie les politiques existantes d'adaptation du lieu de travail en fonction des besoins d'accessibilité d'un employé qui découlent de son handicap.

Formats accessibles et aides à la communication pour le personnel

Lorsqu'un employé ayant un handicap en fait la demande, le cabinet le consulte afin de lui fournir ou de lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de l'information dont il a besoin pour faire son travail et de l'information généralement mise à la disposition du personnel, comme les documents de formation. Le cabinet consulte le membre du personnel qui fait la demande pour trouver le format accessible ou l'aide à la communication qui répond à ses besoins.

Plans d'adaptation individualisés et processus de retour au travail documentés

Conformément aux exigences énoncées dans les Normes, Miller Thomson continue d'élaborer un processus de création de plans d'adaptation individualisés pour les employés handicapés. Ce processus comprend les éléments suivants :

- la manière dont l'employé qui demande des mesures d'adaptation peut participer à l'élaboration du plan qui le concerne;
- les moyens utilisés pour évaluer l'employé de façon individuelle;
- la manière dont Miller Thomson peut demander une évaluation, à ses frais, par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer si et comment des mesures d'adaptation peuvent être mises en œuvre;
- la manière dont l'employé peut demander la participation d'un représentant du lieu de travail au processus d'adaptation;

- les mesures prises pour protéger la confidentialité des renseignements personnels de l'employé;
- la fréquence et le mode de réalisation des révisions et des mises à jour du plan d'adaptation individualisé;
- si l'employé se voit refuser un plan d'adaptation individualisé, la manière dont les motifs du refus lui seront communiqués;
- les mesures prises pour fournir le plan d'adaptation individualisé dans un format qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé.

S'il y a lieu, les plans d'adaptation individualisés comprennent les renseignements sur les formats accessibles et les aides à la communication fournis et les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence au travail et, au besoin, recensent toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

Miller Thomson dispose de processus de retour au travail documentés pour les employés qui se sont absentés en raison d'un handicap et qui ont besoin de mesures d'adaptation liées à leur handicap afin de reprendre leur travail. À partir de cette base, le cabinet veillera à ce que ces processus indiquent clairement les mesures qui seront prises pour faciliter le retour au travail, entre autres exigences relatives aux processus. Les plans d'adaptation individualisés sont intégrés aux processus de retour au travail.

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels, réaffectation

Miller Thomson tient compte des besoins d'accessibilité et/ou des plans d'adaptation individualisés des employés dans le cadre des processus de gestion du rendement, du perfectionnement et de l'avancement professionnels et des réaffectations.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence au travail

Miller Thomson fournit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence au travail aux employés handicapés si ceux-ci en ont besoin en raison de leur handicap et s'il est au courant de leurs besoins en mesures d'adaptation. Le cabinet fournit ces renseignements dès que les circonstances le permettent après qu'il a pris connaissance des besoins en mesures d'adaptation.

Si un employé qui reçoit des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence au travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, Miller Thomson communique ces renseignements à la personne désignée par celui-ci pour aider l'employé.

Miller Thomson examine les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence au travail dans les cas suivants : l'employé change de lieu de travail au sein de l'organisation; les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation pour l'employé font l'objet d'un examen; l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Normes d'accessibilité pour nos bureaux

Miller Thomson s'engage à concevoir ses bureaux de manière à ce qu'ils soient libres d'obstacles et accessibles à toutes les personnes qu'il sert. Le cabinet applique les Normes pour la conception des espaces publics aux espaces publics nouvellement aménagés ou réaménagés, conformément aux exigences des Normes.

Si le cabinet décide d'utiliser des guichets libre-service, il tiendra compte de l'accessibilité lors de la conception, de l'obtention ou de l'acquisition de ces guichets.

Références

- Politique sur l'accessibilité de Miller Thomson S.E.N.C.R.L., s.r.l. élaborée à partir des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/07)
- *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*
- Règlement de l'Ontario 191/11, en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (Normes d'accessibilité intégrées)

Copies

Toutes les politiques du cabinet sont disponibles en format accessible sur demande, et ce dernier peut fournir ou faire fournir des aides à la communication au besoin.

© Miller Thomson S.E.N.C.R.L., 2018. Tous droits réservés.