



Accessibilité

Politique d'accessibilité pour les clients – Ontario

En 2008, le gouvernement de l'Ontario a adopté, aux termes de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (la « LAPHO »), les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Morgan Stanley Wealth Management Canada Inc. (« MSWC ») est résolue à mettre en place un environnement accessible où tous et toutes ont accès aux services de la société, de manière à renforcer positivement le service à la clientèle. À chaque instant, la société déploie tous les efforts possibles afin d'offrir ses services dans le respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. MSWC est aussi résolue à offrir aux personnes handicapées une chance égale d'accéder et de recourir à ses services, de même qu'à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au même endroit et de la même manière (ou comparablement) que les autres clients.

Cette Politique vise à définir comment le public et les autres tiers qui font affaire avec MSWC (les « clients ») et qui sont aux prises avec un handicap pourront accéder aux biens et services de la société dans la logique des principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et conformément au Règlement de l'Ontario 429/07 (les « Normes d'accessibilité pour les services la clientèle ») aux termes de la LAPHO.

Champ d'application

Cette Politique vise l'ensemble des employés, membres du personnel-cadre ou non, employés d'agences de placement temporaire, fournisseurs ou entrepreneurs de MSWC qui offrent des biens ou des services dans la province de l'Ontario (les « personnes visées par la Politique »).

Communication

MSWC communiquera avec les personnes handicapées de manière à tenir compte de leur handicap.

Appareils fonctionnels

Les appareils fonctionnels pouvant être utilisés par des personnes handicapées seront accueillis favorablement dans les établissements de MSWC qui sont ouverts au public ou à d'autres tiers. MSWC fera le nécessaire pour s'assurer que les personnes visées par la Politique sont familières avec les appareils fonctionnels couramment utilisés.

Animaux d'assistance

Le MSWC accueille favorablement les chiens-guides ou autres animaux assistant les personnes handicapées dans ses établissements ouverts aux clients, et permettra à ces derniers d'être accompagnés de leur animal d'assistance, sauf lorsque l'accès de cet animal aux établissements est autrement exclu par la loi. Dans le cas où l'accès d'un animal d'assistance aux établissements est autrement exclu par la loi, MSWC offrira au client visé un autre moyen d'accéder ou d'avoir recours aux biens ou services, ou d'en bénéficier.

Personnes de confiance

MSWC invite les personnes de confiance s'occupant de personnes handicapées à accompagner celles-ci dans les établissements de MSWC qui sont ouverts au public ou à d'autres tiers. MSWC s'assurera que les clients en ayant besoin sont accompagnés de leur personne de confiance lorsqu'ils se trouvent dans ses établissements. Ces personnes de confiance comprennent les bénévoles, les membres de la famille ou les amis qui viennent en aide au client. MSWC peut demander au client son consentement avant de discuter de renseignements confidentiels en présence de la personne de confiance. Dans certains cas, les personnes de confiance peuvent être invitées à signer une entente de confidentialité. MSWC exigera d'un client qu'il soit accompagné d'une personne de confiance lorsqu'il se trouve dans ses établissements s'il détermine que ces dispositions sont nécessaires pour la santé et la sécurité du client ou celles d'autres personnes dans ses établissements.

Avis d'interruption temporaire

MSWC avisera les clients en cas d'interruption prévue ou imprévue au fonctionnement des installations ou à la prestation de biens et services destinées aux clients handicapés. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, la durée prévue et une description d'autres services, le cas échéant. L'avis sera publié sur le site Web de la société ou pourra être affiché à l'endroit concerné.

Formation

MSWC offrira une formation à toutes les personnes visées par la Politique qui interagissent avec les clients au nom de MSWC ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures de service à la clientèle de la société. La formation abordera entre autres les points suivants :

L'objectif de la LAPHO et les exigences liées aux Normes d'accessibilité pour les services la clientèle;

L'interaction et la communication avec les personnes atteintes de différents handicaps;

L'interaction avec les personnes handicapées utilisant des appareils fonctionnels ou ayant besoin d'être accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;

Que faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et services de la société ou aux établissements accessibles au public.

Les personnes visées par la Politique seront également formées de façon continue lorsque des changements sont apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

Accès des clients à la Politique et aux documents associés

Si des clients ont de la difficulté à consulter la Politique ou à accéder à celle-ci en raison de leur handicap, la Société leur fournira, sur demande, la Politique dans un format qui tient compte de leur handicap.

Processus de commentaires

MSWC encourage les clients à formuler des commentaires sur la prestation des biens ou services aux personnes handicapées. Les personnes souhaitant formuler de tels commentaires sont invitées à le faire à HRMTL@morganstanley.com. Les commentaires prenant la forme d'une plainte seront rapidement examinés et les mesures qui s'imposent seront prises, au besoin.