

Tim Hortons
**Politiques sur les Normes d’accessibilité intégrées et plan
d’accessibilité pluriannuel**

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. But..... | 2 |
| 2. Champ d’application et responsabilités..... | 2 |
| 3. Énoncé de politique et engagement organisationnel..... | 2 |
| 4. Définitions..... | 3 |
| 5. Dispositions générales | 4 |
| Plan d’accessibilité pluriannuel..... | 4 |
| Formation | 4 |
| 6. Norme d’accessibilité de l’information et des communications | 5 |
| Information sur les plans et procédures d’urgence accessibles..... | 5 |
| Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication..... | 5 |
| Norme d’accessibilité des sites Web Internet et contenus Web..... | 5 |
| 7. Norme d’accessibilité de l’emploi..... | 6 |
| Recrutement | 6 |
| Avis aux membres d’équipe..... | 7 |
| Formats accessibles et aides à la communication..... | 7 |
| Plans d’adaptation individualisés (PAI) et de retour au travail | 7 |
| Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation..... | 8 |
| Information relative aux interventions d’urgence sur le lieu de travail | 9 |
| 8. Espaces publics | 9 |
| 9. Exigences règlementaires | 10 |

1. But

En vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, toutes les organisations des secteurs public et privé doivent satisfaire aux exigences des normes d'accessibilité établies par le Règlement. Cette politique établit le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées dans les secteurs de l'emploi, de l'information et des communications, et des espaces publics s'appliquant à Tim Hortons, conformément au Règlement de l'Ontario 191/11, au Règlement de l'Ontario 413/12 et à l'intention du ministère du Développement économique, du Commerce et de l'Emploi de rationaliser et d'aligner les exigences d'accessibilité pour permettre aux organisations visées par la Loi de réaliser des progrès en matière d'accessibilité et d'alléger le fardeau législatif. Le Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées est entré en vigueur le 1^{er} juillet 2011.

2. Champ d'application et responsabilités

Ce plan a été élaboré conformément au Règlement et explique la façon dont Tim Hortons met en œuvre l'accessibilité en satisfaisant aux exigences du Règlement. Il décrit l'orientation stratégique globale que nous suivrons pour fournir des aides à l'accessibilité aux personnes handicapées de l'Ontario. Veuillez noter que même si les principes et mesures d'accessibilité s'appliquent à tous les établissements Tim Hortons et si ceux-ci les observent, les particularités du présent document du plan s'appliquent uniquement aux établissements qui comptent 50 employés ou plus, en vertu du Règlement.

Les exigences du Règlement comportent les quatre éléments suivants :

- établissement, mise en œuvre, mise à jour et documentation d'un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie utilisée par l'organisation pour prévenir et éliminer les obstacles et satisfaire aux exigences du Règlement;
- prise en compte des critères et options d'accessibilité lors de l'obtention ou de l'acquisition de biens, de services ou d'installations;
- formation;
- autres exigences particulières en vertu des normes d'accessibilité de l'information et des communications, de l'emploi, du transport et des espaces publics.

3. Énoncé de politique et engagement organisationnel

Tim Hortons s'engage à respecter et à être guidé par les quatre (4) principes fondamentaux que sont la dignité, l'autonomie, l'intégration et l'égalité des chances, et appuie la pleine intégration des personnes handicapées conformément à la Charte canadienne des droits et libertés et à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Tim Hortons fera tout en son possible pour veiller à répondre aux besoins des personnes handicapées, en temps opportun, en mettant en œuvre cette politique et ce plan d'accessibilité.

4. Définitions

Voici une liste alphabétique des définitions utilisées dans ce document.

Aides à la communication : Sous-titrage, aides de suppléance à la communication, aides à la communication auxiliaires, langage simple, langage gestuel et autres aides qui facilitent une communication efficace.

Communications : Interaction entre plusieurs personnes ou entités, ou toute combinaison de celles-ci, lorsque de l'information est fournie, envoyée ou reçue.

Entretien des espaces publics : Activités, par exemple les travaux de peinture et les réparations mineures, destinées à maintenir les espaces publics existants et leurs éléments en bon état de fonctionnement ou à les remettre dans leur état initial.

Formats accessibles : Textes imprimés en gros caractères, supports électroniques ou audio, textes imprimés en braille et autres formats accessibles aux personnes handicapées.

Information : Données, faits et connaissances qui ont un sens et qui existent dans divers formats, dont les formats sous forme de texte, d'audio, numériques ou d'images.

Matériel non convertible : Information ou communications qu'il est techniquement impossible de convertir ou pour lesquelles la technologie de conversion n'est pas facilement disponible.

Mesure d'adaptation : Mesure particulière ou aide fournie aux personnes handicapées pour qu'elles puissent participer aux mêmes activités que les personnes non handicapées. Les mesures d'adaptation varient en fonction des besoins particuliers de la personne.

Nouveau site Web Internet : Site Web ayant un nouveau nom de domaine ou site Web ayant déjà un nom de domaine mais qui subit d'importantes modifications.

PAI : Plan d'adaptation individualisé.

Réaffectation : Fait d'affecter un employé à un autre service ou un autre poste au sein de la même organisation au lieu de le mettre à pied, lorsque l'organisation a éliminé un poste ou un service donné.

Règles pour l'accessibilité des contenus Web : Recommandation du Consortium World Wide Web en date de décembre 2008 et intitulée « Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 ».

Site Web Internet : Ensemble, accessible au public, de pages Web, d'images, de vidéos ou d'autres biens numériques hyperliés entre eux et mis en ligne sur un même identificateur de ressources uniformes (URI).

5. Dispositions générales

Cette section décrit les exigences générales du Règlement sur les Normes d'accessibilité intégrées (RNAI).

Plan d'accessibilité pluriannuel

Ce plan d'accessibilité pluriannuel décrit une stratégie de mise en œuvre progressive visant à prévenir et à éliminer les obstacles et à satisfaire aux exigences actuelles et futures de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Tim Hortons rendra compte de l'avancement et de la mise en œuvre de ce plan une fois l'an, publiera cette information sur son site Web et offrira cette dernière dans d'autres formats sur demande. De plus, il examinera et mettra à jour ce plan au moins tous les cinq ans.

Formation

Tim Hortons s'assurera que tous les membres d'équipe, bénévoles et tiers entrepreneurs qui fournissent des biens et services pour notre compte ainsi que les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation reçoivent une formation sur les exigences des normes d'accessibilité énoncées dans le Règlement et le Code des droits de la personne qui s'appliquent aux personnes handicapées. Une formation sera offerte sur les modifications apportées à cette politique ou aux exigences, le cas échéant. Tim Hortons conservera un dossier de formation indiquant notamment les dates de formation et le nombre de participants.

Conformément au RNAI, Tim Hortons prendra les mesures suivantes pour s'assurer que les membres d'équipe reçoivent une formation adéquate :

- déterminer les exigences en matière de formation du RNAI et du Code des droits de la personne de l'Ontario qui s'appliquent aux personnes handicapées et s'assurer qu'une formation est offerte à tous les membres d'équipe, bénévoles et personnes qui participent à l'élaboration des politiques organisationnelles;
- utiliser les outils de formation du siège social pour déterminer la méthode de formation et la méthode de prestation de la formation adéquates pour les établissements Tim Hortons;
- s'assurer que les tiers entrepreneurs qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de Tim Hortons reçoivent une formation adéquate;
- s'assurer qu'une formation est offerte aux personnes susmentionnées dès que cela est possible;
- conserver un dossier de formation indiquant les dates de formation et le nombre de participants; et
- s'assurer qu'une formation est offerte sur les modifications apportées à la politique, le cas échéant.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2015

Date limite d'exécution : En cours

6. Norme d'accessibilité de l'information et des communications

Tim Hortons créera, fournira et recevra de l'information et des communications par l'entremise de moyens accessibles aux personnes handicapées.

Si Tim Hortons établit qu'il n'est pas techniquement possible de convertir l'information ou les communications ou que la technologie de conversion de l'information ou des communications n'est pas facilement disponible, nous devons fournir à la personne qui a demandé l'information une explication des raisons pour lesquelles l'information ou les communications ne peuvent pas être converties et un sommaire de l'information ou des communications qui ne peuvent pas être converties.

Information sur les plans et procédures d'urgence accessibles

Si Tim Hortons prépare de l'information sur les plans et procédures d'urgence ou la sécurité publique et la met à la disposition du public, nous la fournissons dans un format accessible ou avec les aides à la communication appropriées, dès que cela est possible, sur demande.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Date limite d'exécution : 1^{er} janvier 2012

Rétroaction, formats accessibles et aides à la communication

Tim Hortons a adopté une politique et un processus pour recevoir et répondre à la rétroaction et veillera à fournir ces processus sur demande dans des formats accessibles et avec des aides à la communication.

De plus, conformément au RNAI, Tim Hortons fournira ou fera fournir des formats accessibles et des aides à la communication aux personnes handicapées :

- sur demande, en temps opportun et d'une manière qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité de la personne qui découlent de son handicap;
- à un coût qui n'est pas supérieur au coût ordinaire demandé aux autres personnes;
- en consultant l'auteur de la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'une aide à la communication; et
- en informant le public de la disponibilité de formats accessibles et d'aides à la communication.

Date limite de conformité réglementaire : Rétroaction – 1^{er} janvier 2015; formats accessibles et aides à la communication – 1^{er} janvier 2016

Date limite d'exécution : En cours

Norme d'accessibilité des sites Web Internet et contenus Web

Tim Hortons prendra les mesures suivantes pour s'assurer que son site Web Internet, ainsi que ses contenus Web, sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau A au début, puis Niveau AA) du World Wide Web Consortium :

- s’assurer que tous les contenus Web élaborés à l’échelle interne ou externe sont conformes à la Norme d’accessibilité de l’information et des communications et que les créateurs et fournisseurs de contenu possèdent l’expertise nécessaire pour élaborer les contenus en question; et
- s’assurer que tous les sites Web Internet ainsi que leurs contenus en vigueur jusqu’en 2012 sont conformes aux Règles pour l’accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (Niveau AA) au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

Tim Hortons est heureux de fournir l’ensemble d’outils eSSENTIAL Accessibility^{MC} dans la famille de sites Web de Tim Hortons. Cette application offre une gamme de solutions de remplacement du clavier et de la souris (autres méthodes de saisie, notamment un système de suivi du mouvement mains libres par webcam) permettant aux invités qui ont des limitations physiques d’accéder à notre site Web. Elle comporte également un lecteur de page Web. L’application peut être rapidement téléchargée et installée sur un ordinateur standard afin d’être lue par toute personne ayant des difficultés à taper sur un clavier, à déplacer une souris ou à lire une page Web.

Date limite de conformité réglementaire : Nouveaux contenus (WCAG 2.0, Niveau A) – 1^{er} janvier 2014; tous les contenus (WCAG 2.0, Niveau AA), à l’exception des exclusions énoncées dans le RNAI – 1^{er} janvier 2021

Date limite d’exécution : Nouveaux contenus – 1^{er} janvier 2014. Tous les contenus en cours.

7. Norme d’accessibilité de l’emploi

Tim Hortons s’engage à adopter des pratiques d’emploi équitables et accessibles. La Norme d’accessibilité de l’emploi s’appuie sur les exigences actuelles du Code des droits de la personne de l’Ontario en ce qui a trait à la prestation de l’accessibilité tout au long du cycle de l’emploi. Elle s’applique aux membres d’équipe, mais non aux bénévoles et autres personnes non rémunérées.

Recrutement

Tim Hortons prendra les mesures suivantes pour aviser les membres d’équipe et le public de la disponibilité des mesures d’adaptation offertes aux candidats handicapés comme suit :

- durant le processus de recrutement, lorsqu’un candidat est sélectionné pour participer à un processus d’évaluation ou de sélection;
- lorsqu’un candidat sélectionné demande une mesure d’adaptation, consulter le candidat et lui fournir ou lui faire fournir une mesure d’adaptation appropriée qui tient compte du handicap du candidat; et
- aviser les candidats retenus des politiques en matière de mesures d’adaptation pour les membres d’équipe handicapés.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2016

Date limite d’exécution : En cours

Avis aux membres d'équipe

- aviser les membres d'équipe de nos politiques en matière de soutien aux membres d'équipe handicapés, notamment celles reliées à la prestation de mesures d'adaptation du lieu de travail en fonction des besoins en matière d'accessibilité d'un membre d'équipe qui découlent de son handicap comme suit :
- fournir de l'information aux nouveaux membres d'équipe dès que cela est possible après leur entrée en fonction; et
- fournir de l'information aux membres d'équipe lorsque des modifications sont apportées à ses politiques existantes relativement à la prestation de mesures d'adaptation du lieu de travail en fonction des besoins en matière d'accessibilité d'un membre d'équipe qui découlent de son handicap.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2016

Date limite d'exécution : En cours

Formats accessibles et aides à la communication

Sur demande, Tim Hortons consultera un membre d'équipe handicapé pour lui fournir ou lui faire fournir des formats accessibles et des aides à la communication comme suit :

- fournir l'information nécessaire pour accomplir le travail du membre d'équipe;
- fournir l'information généralement mise à la disposition des membres d'équipe au lieu de travail; et
- consulter le membre d'équipe qui fait la demande pour déterminer la pertinence d'un format accessible d'une aide à la communication.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2016

Date limite d'exécution : En cours

Plans d'adaptation individualisés (PAI) et de retour au travail

Tim Hortons prendra les mesures suivantes pour élaborer et mettre en œuvre un processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et de retour au travail documentés à l'intention des membres d'équipe qui s'absentent en raison d'un handicap :

- Le processus d'élaboration d'un PAI couvre les points suivants :
 - la participation du membre d'équipe à l'élaboration du PAI;
 - l'évaluation individuelle du membre d'équipe;
 - la détermination des mesures d'adaptation nécessaires;
 - les échéanciers pour la prestation des mesures d'adaptation;

- Tim Hortons peut demander, à ses frais, une évaluation par un expert externe du milieu médical ou un autre expert afin de l'aider à déterminer les mesures d'adaptation et les moyens de les mettre en œuvre;
- les membres d'équipe peuvent demander la participation d'un représentant de leur agent négociateur, lorsqu'ils sont représentés par un tel agent, ou d'un autre représentant du lieu de travail;
- les mesures prises pour protéger le caractère confidentiel de l'information personnelle du membre d'équipe;
- la fréquence et la méthode de l'examen et de la mise à jour d'un PAI;
- si le PAI est refusé, communiquer les motifs du refus au membre d'équipe;
- un format qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité du membre d'équipe;
- sur demande, de l'information concernant les formats accessibles et les aides à la communication fournies;
- la détermination de toute autre mesure d'adaptation devant être fournie.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2016

Date limite d'exécution : En cours

Gestion du rendement, perfectionnement et avancement professionnels et réaffectation

Tim Hortons tient compte des besoins en matière d'adaptation ou des plans d'adaptation individualisés des membres d'équipe lorsqu'il :

- utilise des processus de gestion du rendement;
- fournit de l'information sur le perfectionnement et l'avancement professionnels; et
- utilise des procédures de réaffectation.

Conformément au RNAI, Tim Hortons prendra les mesures suivantes pour s'assurer de tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des membres d'équipe handicapés s'il utilise des processus de gestion du rendement, de perfectionnement et d'avancement professionnels et de réaffectation :

- examiner les politiques et procédures internes pour s'assurer qu'elles sont conformes au RNAI;
- tenir compte des besoins en matière d'accessibilité des membres d'équipe handicapés et, le cas échéant, de leur plan d'aménagement individualisé lorsqu'il :
 - évalue le rendement;
 - gère le perfectionnement et l'avancement professionnels, notamment en informant les membres d'équipe handicapés de notre capacité à fournir des mesures d'adaptation dans les offres d'emploi internes;
 - exige une réaffectation.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2016

Date limite d'exécution : En cours

Information relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Tim Hortons fournira de l'information individualisée relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux membres d'équipe handicapés dans les quatre domaines suivants :

- si le membre d'équipe handicapé a besoin d'information individualisée en raison de son handicap et l'employeur est au courant de son besoin de mesures d'adaptation en raison de son handicap;
- si le membre d'équipe qui reçoit de l'information individualisée relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail a besoin d'aide et donne son consentement à cet effet, Tim Hortons communiquera l'information individualisée relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par Tim Hortons pour aider le membre d'équipe;
- dès que cela sera possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation en raison du handicap du membre d'équipe; et
- Tim Hortons examinera l'information individualisée relative aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque le membre d'équipe change de lieu de travail au sein de l'organisation, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation font l'objet d'un examen et lorsque l'employeur procède à un examen de ses politiques générales en matière d'interventions d'urgence.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2012

Date limite d'exécution : 1^{er} janvier 2012

8. Espaces publics

Tim Hortons met en œuvre l'accessibilité dans les espaces publics dans ses établissements nouvellement construits ou rénovés à compter du 1^{er} janvier 2017 comme suit :

- respecter les exigences actuellement énoncées dans les Normes pour la conception des espaces publics (Normes d'accessibilité au milieu bâti) pour les aires de restauration extérieures, les aires de jeu extérieures, les voies de déplacement extérieures, le stationnement accessible et les éléments utilisés pour des services; et
- entretenir et rénover les espaces publics en veillant à adopter des mesures d'entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics et des mesures de gestion des perturbations temporaires résultant du non-fonctionnement des éléments accessibles conformément aux exigences énoncées dans cette section.

Date limite de conformité réglementaire : 1^{er} janvier 2017

Date limite d'exécution : En cours

9. Exigences règlementaires

Un régime de sanctions administratives pécuniaires est actuellement mis en place en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO). Dans le cadre de ce régime, un directeur ou son représentant peut ordonner à un particulier, une organisation ou une personne morale de payer une amende en cas de non-conformité à la LAPHO ou aux normes d'accessibilité. L'amende maximum qui peut être imposée à un particulier ou une organisation autre qu'une personne morale est 50 000 \$.

L'utilisation de sanctions administratives pécuniaires doit être considérée comme un moyen de dernier recours après avoir épuisé toutes les autres options d'aide à la conformité et d'amélioration de la conformité.

Le Tribunal d'appel en matière de permis entendra les appels déposés par les organisations au sujet des ordonnances du directeur, mais non les plaintes individuelles. Les particuliers qui estiment que leurs droits de la personne sont brimés peuvent déposer une plainte auprès de la Commission ontarienne des droits de la personne.

Ce document est disponible dans d'autres formats, sur demande, en s'adressant à :

Services aux invités de Tim Hortons
Adresse courriel : guest_services@timhortons.com
Téléphone : 1-888-601-1616
Télécopieur : 905-845-6585