



## **ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES POLITIQUE ET PLAN DE L'ENTREPRISE**

### **OBJECTIF**

Le Groupe MTY s'engage à offrir des expériences exceptionnelles à toutes les personnes qui visitent l'une de ses installations ou l'un de ses sites (collectivement, les « Hôtes ») et à fournir des biens et/ou des services d'une manière qui respecte l'indépendance, la dignité, l'intégration et l'égalité des chances des personnes handicapées. Cette politique résume l'engagement du groupe MTY à répondre aux besoins d'accessibilité des clients souffrant d'un handicap.

### **DÉFINITIONS**

#### **Dispositif d'assistance**

Dispositif utilisé par une personne handicapée pour faciliter l'accès et/ou l'indépendance dans les tâches quotidiennes, y compris, mais sans s'y limiter, les équipements de mobilité (fauteuils roulants et déambulateurs), les dispositifs de communication portables et les aides auditives.

#### **Le handicap**

Le handicap est décrit comme l'un des éléments suivants :

- tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement causé par une blessure corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie et, sans limiter la généralité de ce qui précède, comprend le diabète, l'épilepsie, une lésion cérébrale, tout degré de paralysie, d'amputation, de manque de coordination physique, de cécité ou de déficience visuelle, de surdité ou de déficience auditive, de mutisme ou de trouble de la parole, ou la dépendance physique à l'égard d'un chien guide ou d'un autre animal, d'un fauteuil roulant ou d'un autre appareil ou dispositif correctif ;
- une déficience mentale ou un trouble du développement ;
- un trouble de l'apprentissage ou un dysfonctionnement dans un ou plusieurs des processus impliqués dans la compréhension ou l'utilisation de symboles ou de la langue parlée ; ou
- un trouble mental.

#### **Animal d'assistance**

Un animal sera considéré comme un service si : (a) il est évident que l'animal est utilisé par une personne pour des raisons liées à son handicap et (b) la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière confirmant que la personne a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

#### **Personne de soutien**

Personne qui accompagne une personne handicapée pour l'aider à communiquer, à se déplacer, à se soigner ou à répondre à des besoins médicaux, ou pour l'aider à accéder aux services ou aux locaux du groupe MTY.

### **FOURNIR DES SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES**

Le groupe MTY fera tous les efforts raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances :

- en veillant à ce que tous les clients reçoivent le même niveau de service de qualité ;



- en permettant aux clients handicapés de faire les choses à leur manière et à leur rythme lorsqu'ils achètent des biens et/ou des services ou qu'ils accèdent à ses installations ou à ses sites, pour autant que cela ne présente pas de risque pour la sécurité ;
- utiliser des méthodes alternatives (lorsque cela est possible) pour s'assurer que les clients handicapés ont accès aux mêmes services, au même endroit et de la même manière que les autres clients ;
- prendre en compte les besoins individuels lors de la fourniture de biens ou de services ou de l'accès à ses installations ou à ses sites ; et
- communiquer d'une manière qui tienne compte du handicap du client.

## **COMMUNICATION - ADAPTATION DU MATERIEL IMPRIMÉ**

Le groupe MTY communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tienne compte de leur handicap. Le groupe MTY formera les employés qui interagissent avec les clients à la manière dont ils doivent interagir et communiquer avec les personnes souffrant d'un handicap.

## **SERVICES TÉLÉPHONIQUES**

Le groupe MTY s'engage à fournir des services téléphoniques entièrement accessibles à tous les clients. Le groupe MTY formera ses employés à communiquer avec les clients par téléphone dans un langage simple, en parlant clairement et lentement.

## **DISPOSITIFS D'ASSISTANCE**

Le groupe MTY accueille favorablement l'utilisation d'appareils d'assistance par les clients souffrant d'un handicap. Bien que le Groupe MTY s'engage à accommoder tous les appareils d'assistance, des méthodes alternatives peuvent être utilisées dans certaines circonstances lors de la prestation de services. Le Groupe MTY veillera à ce que ses employés soient formés à la manière d'interagir avec les personnes qui utilisent des appareils d'assistance et des méthodes alternatives.

## **FACTURATION**

Le groupe MTY répondra à toutes les questions que les clients peuvent avoir sur leurs factures et veillera à ce que des formats accessibles soient disponibles sur demande.

## **UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNE DE SOUTIEN**

### **Animal d'assistance**

Sauf interdiction légale, les personnes handicapées peuvent être accompagnées d'un animal d'assistance. Si l'animal d'assistance est interdit, d'autres mesures seront prises pour permettre à ces personnes d'obtenir ou de bénéficier des services du groupe MTY.

### **Personne de soutien**

Toutes les personnes de soutien sont les bienvenues dans les installations et les locaux du groupe MTY.

## **AVIS DE PERTURBATION TEMPORAIRE**

Si les clients souffrant d'un handicap doivent utiliser des services ou des installations afin d'accéder aux services ou d'en bénéficier et que ces services ou installations doivent être temporairement suspendus, le Groupe MTY fera tous les efforts raisonnables pour avertir les clients de la suspension. L'avis comprendra la raison de l'interruption, la durée prévue de l'interruption et une description des installations ou services de remplacement, le cas échéant. L'avis sera affiché à l'entrée de l'installation ou du lieu en question dès que possible.



## **FORMATION**

Tous les employés qui sont en contact avec des clients souffrant d'un handicap et/ou qui sont chargés d'élaborer des politiques, des pratiques ou des procédures en matière d'accessibilité recevront une formation appropriée. La formation sera enregistrée et mise à jour à la suite de toute modification de ces politiques, pratiques ou procédures relatives à l'accessibilité pour les personnes handicapées. La formation relative à l'accessibilité sera suivie par les employés nouvellement embauchés dans la semaine suivant leur embauche.

Plus précisément, les employés recevront une formation sur les points suivants :

- L'objectif (et les exigences) de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)* et ;
- Les politiques, pratiques et procédures ;
- Comment interagir et communiquer avec les personnes souffrant d'un handicap d'une manière qui tienne compte de leur handicap ;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs mis à la disposition (ou fournis) aux personnes handicapées pour qu'elles puissent bénéficier de ses services ou accéder à l'un de ses sites ;
- Ce qu'il faut faire si une personne ayant un type de handicap particulier a des difficultés à accéder aux services ou à un site du groupe MTY ;

## **PROCESSUS DE RECRUTEMENT, D'ÉVALUATION OU DE SÉLECTION**

Le groupe MTY informera les candidats à l'emploi sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des aménagements relatifs aux documents ou processus à utiliser sont disponibles sur demande. Si un candidat sélectionné demande des aménagements, le groupe MTY le consulte et lui fournit ou fait fournir des aménagements appropriés d'une manière qui tient compte des besoins d'accessibilité du candidat liés à son handicap.

## **PROCESSUS DE RETOUR D'INFORMATION**

Le groupe MTY accorde une grande importance au retour d'information et, à ce titre, encourage ses clients à indiquer si leurs attentes ont été satisfaites. Les clients peuvent faire part de leurs commentaires en remplissant un formulaire de commentaires dans l'un des établissements du groupe MTY ou en contactant l'un des directeurs généraux du groupe MTY par téléphone.

## **DISPONIBILITÉ ET FORMAT DES DOCUMENTS**

Les documents relatifs aux normes d'accessibilité pour le service à la clientèle sont disponibles sur demande et dans un format qui tient compte du handicap des invités. Un avis à cet effet sera affiché à un endroit bien visible dans chacun des locaux et emplacements du groupe MTY.

## **MODIFICATIONS DE CETTE POLITIQUE OU D'AUTRES POLITIQUES**

Le groupe MTY s'engage à développer des politiques de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique du groupe MTY qui ne respecte pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée. La présente politique et les procédures qui s'y rapportent seront réexaminées et mises à jour conformément à la législation applicable.

Dernière mise à jour : 23 décembre 2024