



Café Starbucks Canada (Starbucks) s'engage à assurer l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité dans tout ce qu'elle fait. Ces valeurs fondamentales sont à la base de la façon dont nous menons nos activités et prennent vie dans les expériences que nous offrons aux gens. Dans cette optique, nous prenons continuellement des mesures pour améliorer l'accessibilité à l'expérience Starbucks. Ce plan d'accessibilité de 2024 à 2028 décrit les politiques et les mesures que Starbucks mettra en place pour assurer des espaces physiques et numériques où les différences sont acceptées et où tout le monde a un sentiment d'appartenance et d'inclusion.

ÉNONCÉ D'ENGAGEMENT

La politique de Starbucks veut que tous nos établissements s'engagent à offrir un service accessible et équitable à toute notre précieuse clientèle issue de la diversité. Nous nous efforçons de concevoir et d'exploiter nos magasins de manière à ce qu'ils soient accessibles à toutes les personnes handicapées, et nous sommes déterminés à fournir des services d'une manière qui respecte leur dignité et leur indépendance.

INFORMATION D'URGENCE ACCESSIBLE

Starbucks s'engage à fournir à sa clientèle et à ses partenaires (chez Starbucks, nous appelons les membres de notre personnel des « partenaires ») de l'information d'urgence accessible au public sur demande. Nous fournirons également à nos partenaires handicapés des renseignements personnalisés sur les interventions d'urgence pour les aider en cas d'imprévu.

FORMATION

Starbucks offre à l'ensemble de ses partenaires une formation sur les lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur le Code des droits de la personne en ce qui concerne les personnes handicapées. La formation sera offerte de la façon qui correspond le mieux aux fonctions des partenaires.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, Starbucks :

- Offre à l'ensemble de ses partenaires et aux nouvelles recrues, un module de formation en ligne sur les lois sur l'accessibilité de l'Ontario et sur le Code des droits de la personne
- Tient un registre des partenaires qui ont suivi cette formation et du moment où elle a été suivie.

INFORMATION ET COMMUNICATIONS

Starbucks s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en matière de communication et les consultera pour déterminer la meilleure façon d'y arriver.

Starbucks s'engage à assurer des processus de rétroaction accessibles :

- Les partenaires disposent de différents canaux pour formuler leurs commentaires, notamment par écrit, directement par téléphone, en appelant les services d'assistance

téléphonique de l'entreprise, par courrier électronique, au moyen de formulaires en ligne et par l'intermédiaire de leur gestionnaire, des Ressources (humaines) pour les partenaires et d'autres équipes de soutien. Les partenaires qui ont des préoccupations liées au milieu de travail, à l'éthique ou aux politiques peuvent les signaler de façon confidentielle et même anonyme.

- Les clients et clientes disposent également de différents canaux pour nous faire part de leurs commentaires, notamment par téléphone et par courriel. Pour les préoccupations en matière d'accessibilité numérique, les clients et clientes peuvent également émettre des commentaires au moyen du *formulaire d'accessibilité numérique* de Starbucks à l'adresse <https://customerservice.starbucks.ca/sbux?id=da>.

Starbucks offre toute l'information publique dans des formats accessibles sur demande, conformément à la loi.

Starbucks s'efforce de veiller à ce que ses sites web et son contenu soient conformes au niveau AA des Règles pour l'accessibilité des contenus web (WCAG) 2.0. Starbucks :

- Fait appel à des conseillers en accessibilité afin de surveiller et de mettre à l'essai ses sites web
- Cerne les problèmes relatifs à la facilité d'utilisation et découvre de nouvelles façons d'accroître l'accessibilité à son site

EMPLOI

Café Starbucks Canada s'engage à adopter des pratiques d'emploi favorisant l'équité et l'accessibilité.

Starbucks communique son engagement à l'égard des mesures d'adaptation pendant le processus de recrutement et informe son personnel au moment de l'embauche et après l'embauche de celles qui lui sont offertes.

Starbucks :

- Affiche de l'information sur les mesures d'adaptation sur son site web
- Indique dans les offres d'emploi son engagement à l'égard des mesures d'adaptation et la façon d'en bénéficier

Starbucks a élaboré une politique et un processus de création de plans d'adaptation individuels et de plans de retour au travail pour les partenaires qui ont dû s'absenter en raison d'une invalidité. Voici ce en quoi consistent ces processus :

- Faire participer les partenaires à l'élaboration de leur plan
- Répondre aux besoins de nos partenaires en matière d'adaptation
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels de nos partenaires
- Informer les partenaires de la raison de tout refus d'une demande de plan d'adaptation

- Fournir des plans en formats accessibles, au besoin
- Examiner et mettre à jour les plans avec les partenaires régulièrement et au moins une fois par année
- Communiquer activement avec les partenaires qui semblent avoir un handicap pour déterminer si des mesures d'adaptation sont nécessaires
- Déterminer quelles adaptations peuvent convenir à un ou une partenaire qui revient au travail, selon que son handicap est temporaire, récurrent ou permanent

Nous prendrons les mesures suivantes pour faire en sorte que les besoins en matière d'accessibilité de nos partenaires handicapés sont pris en compte dans nos processus de gestion du rendement, de perfectionnement et de redéploiement :

- Revoir le plan d'adaptation des partenaires afin de comprendre leurs besoins et de déterminer si des ajustements doivent être effectués pour les aider à réussir
- Rendre les documents de gestion du rendement disponible en des formats accessibles, sur demande
- Fournir des commentaires et encadrer les partenaires d'une façon accessible pour eux
- Déterminer les adaptations dont peuvent avoir besoin les partenaires avec un handicap pour acquérir de nouvelles compétences ou assumer de plus grandes responsabilités

Tous les partenaires sont invités à se joindre au Réseau de défense des personnes handicapées de Starbucks au Canada, un groupe-ressource de membres du personnel qui crée une communauté sensible à l'inclusion et à l'accessibilité des partenaires ayant des handicaps apparents et non apparents. Le Réseau de défense des personnes handicapées au Canada est une ressource non seulement pour les partenaires en situation de handicap, mais aussi pour les personnes alliées et les leaders qui s'engagent à créer un milieu de travail plus accessible.

CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS

Starbucks respectera les normes d'accessibilité pour la conception des espaces publics lors de la construction ou de modifications majeures d'espaces publics, notamment :

- Voies de déplacement extérieures
- Stationnement hors rue accessible
- Éléments relatifs au service, comme les comptoirs de service, les files d'attente fixes et les aires d'attente

Starbucks mettra des procédures en place pour éviter les interruptions de service touchant les éléments d'accessibilité de nos espaces publics.

Le cas échéant, nous informerons le public des interruptions de service et des solutions de rechange disponibles.