



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.

Conformément à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, Starbucks souhaite communiquer sa politique relative au service à la clientèle :

## NOTRE 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.

## UTILISATION D'ANIMAUX D'ASSISTANCE ET DE PERSONNES DE SOUTIEN

### **Animaux d'assistance**

Starbucks accueille les animaux d'assistance qui accomplissent des tâches pour les personnes handicapées dans ses magasins, conformément aux lois de l'Ontario et à notre engagement en matière d'inclusion. Si un ou une partenaire (membre du personnel) de Starbucks ou un client ou une cliente est allergique aux animaux, nous envisagerons d'autres dispositions.

### **Personnes de soutien**

Starbucks peut exiger qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien lorsqu'elle se trouve dans un établissement de Starbucks dans des situations où il est nécessaire de protéger sa santé et sa sécurité ou la santé et la sécurité d'autres personnes sur place.

Le consentement de la personne handicapée est requis pour communiquer des renseignements privés à son sujet en présence d'une personne de soutien.

## AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE DES ACTIVITÉS

Starbucks fera des efforts raisonnables pour aviser la clientèle en cas d'interruption des activités dans les établissements ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis comprendra des renseignements sur la raison de l'interruption, sa durée prévue et une description des autres établissements ou services à la disposition des personnes handicapées, le cas échéant. Nous ne serons peut-être pas en mesure de donner un préavis en cas d'urgence.

Afin de rendre l'information accessible, les affiches et les avis écrits seront clairement conçus et placés bien en vue à l'entrée de l'établissement Starbucks ou à l'aire de commande du magasin.

## FORMATION POUR LES PARTENAIRES

Starbucks veillera à ce que toutes les personnes auxquelles s'applique la présente politique reçoivent la formation requise par les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle (Règlement de l'Ontario 429/08). De plus, une formation sera offerte de façon continue à tous les partenaires nouvellement embauchés de Starbucks dans le cadre du processus d'intégration.

La formation présentera :

- l'objet de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- de l'information sur les politiques et les procédures de Starbucks concernant la prestation de services de Starbucks aux personnes handicapées;
- les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps;
- ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder à un établissement Starbucks;
- les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.

Starbucks tiendra un registre des formations offertes.

## PROCESSUS RELATIF AUX COMMENTAIRES

Starbucks accueille favorablement les commentaires, y compris ceux sur la prestation de ses services aux personnes handicapées. Starbucks enquêtera sur tous les commentaires relatifs à ces services et y répondra de façon opportune, approfondie et objective. **Les clients et clientes peuvent soumettre leurs commentaires ou leurs questions au moyen du formulaire numérique sur l'accessibilité de Starbucks qui se trouve sur le site <https://customerservice.starbucks.ca/sbux?id=da>, par téléphone au 1 800 Starbuck (1 800 782-7282) ou par courriel à [info@starbucks.com](mailto:info@starbucks.com).**

## FORMATS ACCESSIBLES ET AIDE À LA COMMUNICATION

Starbucks communiquera avec les personnes handicapées au moyen d'une aide à communication ou de formats accessibles qui répondent à leurs besoins et les consultera pour déterminer les types d'aide à la communication ou de formats accessibles dont ils pourraient avoir besoin.

Par exemple, Starbucks offre un service d'interprétation visuelle en direct et sur demande par l'entremise d'Aira aux clients et clientes aveugles ou malvoyants gratuitement dans tous les magasins.

## MODIFICATIONS À LA PRÉSENTE POLITIQUE OU À D'AUTRES POLITIQUES

Starbucks s'engage à élaborer des politiques relatives au service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Starbucks se réserve le droit de modifier la présente politique en tout temps; toutefois, un tel changement ne sera apporté qu'après avoir tenu compte des répercussions sur les personnes handicapées.

Pour en savoir plus :

<https://www.ontario.ca/fr/page/accessibilite-en-ontario>

[Déclaration sur l'accessibilité numérique de Starbucks](#)