

## **Boston Pizza International Inc.** **Plan d'accessibilité pluriannuel**

### **Introduction**

Boston Pizza International Inc. (« **BPI** ») s'efforce de répondre aux besoins de ses employés et clients handicapés, et travaille sans relâche à éliminer et à prévenir les obstacles à l'accessibilité.

BPI s'engage à s'acquitter de ses obligations en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« **LAPHO** ») de 2005. Notre plan d'accessibilité pluriannuel (« **plan** ») décrit les mesures que nous prenons pour satisfaire ces obligations et pour améliorer les possibilités offertes aux personnes handicapées.

Ce plan s'applique aux employés, installations et entreprises de BPI. Les restaurants Boston Pizza sont exploités par des franchisés. Par conséquent, tous les restaurants situés en Ontario sont exploités par des franchisés indépendants de Boston Pizza Canada Limited Partnership (dont BPI est un commandité). Ainsi, ni ce plan ni la politique en matière d'accessibilité de BPI ne s'appliquent aux franchisés de Boston Pizza Canada Limited Partnership, à leurs employés, à leurs clients ou à leurs installations.

Ce plan a été mis à jour le **1<sup>er</sup> septembre 2024** et il est passé en revue et actualisé au moins une fois tous les cinq ans.

### **Service à la clientèle**

BPI s'engage à fournir un service à la clientèle accessible aux personnes handicapées, tel que décrit dans la politique en matière d'accessibilité de BPI. Ce qui signifie que les personnes handicapées auront accès à nos bureaux avec le même niveau de qualité et de diligence que les autres.

#### **1<sup>re</sup> année : Examiner et mettre à jour les politiques existantes pour le personnel**

- Mener une étude approfondie des exigences actuelles de la LAPHO.
- Au besoin, réviser et modifier la politique en matière d'accessibilité de BPI, ainsi que ce plan pour tenir compte de la législation et des pratiques exemplaires de l'industrie.
- Transmettre la politique en matière d'accessibilité de BPI. Ainsi que ce plan à tous les employés et principaux intervenants, le cas échéant.

#### **1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> année : Programmes de formation du personnel**

- Améliorer les mécanismes de rétroaction relatifs à l'accessibilité, comme un formulaire en ligne et une ligne d'assistance téléphonique pour les employés et les clients.
- Analyser les rétroactions et les utiliser pour apporter des améliorations continues à ce plan.
- Offrir à tous les employés une formation obligatoire sur l'accessibilité en ce qui concerne nos politiques et procédures relatives à la politique en matière d'accessibilité de BPI et à ce plan.

## 2<sup>e</sup> à 5<sup>e</sup> année : Amélioration continue

- Mettre à jour régulièrement et au besoin le matériel de formation du personnel, afin de refléter les nouvelles notions et les changements législatifs.
- Offrir à tous les employés, tous les deux ans ou au besoin, les mises à jour des renseignements et des ressources afin qu'ils demeurent informés et qu'ils comprennent bien la politique en matière d'accessibilité de BPI, ainsi que ce plan.

## Information et communications

BPI s'engage à rendre l'information et les communications accessibles aux personnes handicapées.

### 1<sup>re</sup> et 2<sup>e</sup> année : Site Web et contenu numérique

- Passer en revue tout le contenu numérique afin qu'il soit conforme aux lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web 2.0 niveau AA, conformément à la LAPHO.
- Veiller à ce que tout le nouveau contenu soit passé en revue avant d'être publié.

### 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> année : Formats accessibles

- Améliorer les procédures pour offrir de l'information dans des formats accessibles à la demande des clients.
- Si BPI n'est pas en mesure de fournir le service, prévoir un processus pour communiquer la raison aux clients, en indiquant les motifs et les explications.
- Continuer à apporter des améliorations au contenu numérique conformément à la LAPHO.

### 3<sup>e</sup> à 5<sup>e</sup> année : Contrôle continu de l'accessibilité

- Effectuer, le cas échéant, des vérifications du contenu numérique afin de garantir le maintien de la conformité.
- Déterminer les ressources et prévoir le budget nécessaire pour les initiatives annuelles, y compris l'embauche de consultants si nécessaire.

## Emploi

BPI s'engage à offrir des pratiques d'emploi équitables et accessibles. BPI consultera les employés et les candidats à un emploi pour prendre les dispositions nécessaires afin de tenir compte de leurs besoins en matière d'accessibilité en raison d'un handicap. BPI consultera l'employé handicapé pour lui fournir des formats accessibles et des aides à la communication à l'égard de ce qui suit :

- L'information nécessaire pour accomplir son travail;
- L'information généralement mise à la disposition des employés sur les lieux du travail.

### 1<sup>re</sup> année : Processus de recrutement

- Passer en revue et améliorer les procédures de recrutement et d'embauche afin qu'elles soient entièrement accessibles :

- a) Informer les employés, les candidats à un emploi et le public que des mesures d'adaptation peuvent être prises durant le processus de recrutement et d'embauche;
- b) Informer chaque candidat qui est sélectionné pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection pour un emploi que des mesures d'adaptation sont offertes sur demande;
- c) Lorsque les candidats le demandent, fournir des mesures d'adaptation convenables et déterminer les intervenants clés qui participeront;
- d) Au moment de leur offrir l'emploi, informer le candidat retenu des politiques en matière de mesures d'adaptation pour les personnes handicapées.

### **2<sup>e</sup> année : Mesures d'adaptation sur les lieux de travail**

- Améliorer la politique de BPI en matière de mesures d'adaptation sur les lieux de travail.
- Passer en revue et mettre à jour, au besoin, les renseignements actuels relatifs à l'intervention en cas d'urgence sur les lieux de travail.

### **3<sup>e</sup> à 5<sup>e</sup> année : Programmes de soutien du personnel**

- Le cas échéant, identifier des programmes de soutien pour les employés handicapés et les mettre en œuvre.
- Offrir de la formation continue aux gestionnaires et responsables au sein de l'organisation.

## **Formation**

BPI s'engage à fournir de la formation relative aux exigences de la LAPHO. BPI fournira cette formation aux nouveaux employés le plus rapidement possible après leur embauche. BPI offrira également de la formation continue aux employés dès que les obligations de BPI en vertu de la LAPHO feront l'objet de changements.

### **1<sup>re</sup> année : Formation et sensibilisation**

- a) Identifier tous les gestionnaires qui supervisent des employés en Ontario et qui ont besoin d'une formation.
- b) Identifier toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de BPI.
- c) Former les employés en matière d'accessibilité dans le cadre de leurs fonctions spécifiques.
- d) La formation comprend :
  - L'objectif de la LAPHO et les exigences relatives aux normes sur les services à la clientèle.
  - La façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant différents types de handicaps.
  - La façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
  - La façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent sur place ou autre et qui peuvent aider à fournir des biens, des services ou des installations aux personnes handicapées.
  - La manière de procéder si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux installations de notre organisation.

---

**2<sup>e</sup> à 5<sup>e</sup> année : Formation continue**

- Fournir des programmes de formation continue à tous les employés, en mettant l'accent sur les applications pratiques des principes d'accessibilité, le cas échéant.
- Au besoin, présenter des ateliers et des séminaires portant sur l'accessibilité.

**Renseignements additionnels**

Pour de plus amples renseignements sur ce plan d'accessibilité, veuillez écrire à [HR@Bostonpizza.com](mailto:HR@Bostonpizza.com).  
Ce document est à la disposition du public. Des formats accessibles sont offerts sur demande.