VERS DES SERVICES D'ACCÈS FACILE

Rapport final sur l'initiative visant l'accessibilité des restaurants

COMMISSION ONTARIENNE DES DROITS DE LA PERSONNE

ISBN (imprimer) 1-4249-1438-8
ISBN (HTML) 1-4249-1441-8
ISBN (PDF) 1-4249-1442-6

Juillet 2006

Disponible dans les versions suivantes : sur disquette informatique compatible IBM, bande sonore et texte en gros caractères
Aussi disponible sur Internet : http://www.ohrc.on.ca

Available in English

Table des matières

Introduction 3
Le *Code*, le handicap et l'accessibilité 3
La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code du bâtiment* 4
L'initiative de la Commission sur l'accessibilité des restaurants 7
Enquête auprès des restaurants 7
Vérification de l'accessibilité 8
Engagements en matière d'accessibilité 9
Progrès accomplis 11
Pratiques exemplaires et prochaines étapes pour réaliser l'accessibilité 13
Aller de l'avant 16
Annexe : Accessibilité des restaurants - Engagements et réalisations 19

Introduction

Au cours des cinq dernières années, la Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») a collaboré de près avec l'industrie de la restauration pour améliorer l'accessibilité des établissements aux personnes ayant un handicap, aux personnes âgées et aux familles ayant de jeunes enfants. Voici le rapport public final de la Commission sur cette initiative.

Les personnes ayant un handicap ont droit, aux termes du *Code des droits de la personne* (le « *Code* ») de l'Ontario, à un traitement égal en ce qui concerne les services, les biens et les installations. Cela veut dire qu'elles ont le droit d'avoir accès à des lieux et à des services de la même manière que les autres, avec dignité et sans obstacles. Malgré ce droit qui leur est reconnu, les personnes ayant un handicap continuent de faire face à des obstacles dans la vie quotidienne, y compris lorsqu'elles veulent obtenir des services de restaurant. La Commission a lancé cette initiative dans l'espoir que d'importants changements pourraient être apportés dans l'accessibilité de l'industrie de la restauration et qu'un modèle pourrait être élaboré pour promouvoir des changements semblables dans d'autres secteurs.

Le présent rapport a pour objet de :

- Remplir l'engagement pris par la Commission dans son rapport précédent sur cette initiative, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, de rendre compte de l'état des activités et des progrès relativement à l'accessibilité des restaurants;
- Souligner les progrès accomplis vers la pleine accessibilité et mettre en lumière les pratiques exemplaires mises en oeuvre dans l'industrie de la restauration;
- Montrer la voie pour continuer à progresser vers la pleine accessibilité dans l'industrie de la restauration.

Le *Code*, le handicap et l'accessibilité

Il y a maintenant plus de vingt ans que la protection contre la discrimination fondée sur un handicap est inscrite dans le *Code.* Les personnes handicapées ont droit à un traitement égal lorsqu'il s'agit d'avoir accès à des services comme ceux qu'offrent les restaurants, magasins, hôtels, cinémas et autres lieux publics. Les entreprises sont tenues de s'assurer que leurs établissements sont accessibles. Le défaut d'assurer l'égalité d'accès à un établissement ou un traitement égal dans la prestation d'un service constitue un acte de discrimination aux termes du *Code* et peut faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne auprès de la Commission. Dans un tel cas, le restaurant devrait prouver que le fait de fournir l'accès ou d'adapter le service entraînerait un préjudice injustifié, compte tenu du coût, des sources extérieures de financement ou des exigences en matière de santé et de sécurité.

La *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* (ci-après la « *Politique sur le handicap* ») de la Commission énonce très clairement que les services et les installations doivent être conçus ou adaptés pour répondre aux besoins des personnes ayant un handicap d'une façon qui favorise leur intégration et leur pleine participation. Lorsque l'on construit de nouveaux immeubles, que l'on fait des rénovations, que l'on établit de nouvelles politiques et procédures ou que l'on offre de nouveaux services, il faut effectuer des choix d'aménagement qui ne créent pas d'obstacles pour les personnes ayant un handicap. Lorsqu'il existe déjà des obstacles, qu'il s'agisse d'obstacles physiques, systémiques ou liés aux attitudes sociales, les organisations doivent prendre des mesures pour les découvrir et les éliminer. Lorsque l'élimination immédiate d'un obstacle entraînerait un préjudice injustifié, elles sont quand même tenues d'étudier et de mettre en oeuvre une mesure provisoire ou la meilleure solution possible qui ne leur causerait pas de préjudice injustifié. De telles mesures ne devraient être en place que jusqu'à ce que de meilleures solutions puissent être appliquées ou graduellement mises en oeuvre, si possible.

La *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et le *Code du bâtiment*

Depuis la récente adoption de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*[1] (la « *LAPHO* »), les questions d'accessibilité sont maintenant régies, en Ontario, par trois textes législatifs complémentaires, le *Code*, la *LAPHO* et le *Code du bâtiment de l'Ontario* (le « *CBO* »).

La *LAPHO* remplace la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* qui la précédait et on s'attend à ce qu'elle stimule d'importants progrès dans l'accessibilité des biens, des services, des installations, des logements, des emplois, des bâtiments, des constructions et des locaux en Ontario. Comme la Commission, parmi tant d'autres, le réclame depuis de nombreuses années, la *LAPHO* crée un mécanisme positif permettant d'élaborer et de mettre en oeuvre des normes d'accessibilité s'appliquant à la fois aux secteurs public et privé. [2] La *LAPHO* établit un processus pour établir des normes d'accessibilité propres à certains secteurs économiques, industries ou catégories de personnes ou d'organisations. Des comités d'élaboration des normes seront mis sur pied, formés de personnes ayant un handicap, de représentants de l'industrie ou du secteur visé et des ministères pertinents. Ces comités détermineront les objectifs

[1] L.O. 2005, chap. 11. La *LAPHO* a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 13 juin 2005

[2] Voir, par exemple, le *Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne au Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration concernant les consultations visant à renforcer la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario,* 31 mars 2005, à www.ohrc.on.ca.

d'accessibilité à long terme devant être atteints le 1er janvier 2025 au plus tard, ainsi que les mesures nécessaires pour atteindre ces objectifs. Les comités élaboreront des plans permettant la mise en oeuvre progressive des mesures visant les objectifs à long terme.

Les comités élaboreront également les propositions initiales de normes, qui établiront les mesures, les politiques, les pratiques et les exigences devant servir à repérer et à éliminer les obstacles. Les normes proposées seront rendues publiques et la population aura l'occasion de soumettre des observations. Les normes finales seront alors établies par voie de règlement. Les objectifs, les mesures proposées et les normes seront réexaminés tous les cinq ans.

Un Conseil consultatif des normes d'accessibilité sera établi pour conseiller le ou la ministre sur les questions relatives à la *LAPHO.* La majorité des membres du Conseil doivent être des personnes ayant un handicap. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, qui relève du ministère des Services sociaux et communautaires, sera responsable de fournir des conseils sur l'établissement et la composition des comités des normes, de fournir du matériel et des lignes directrices relativement à la formation, d'examiner et de réviser les normes, de fournir des conseils sur les rapports relatifs à l'accessibilité et de consulter les personnes et les organisations qui ont le devoir de rendre des comptes aux termes de la *LAPHO*. La Direction générale fera un rapport annuel sur la mise et oeuvre et l'efficacité de la Loi.

La *LAPHO* n'a pas priorité sur le *Code*. La *LAPHO* précise qu'elle n'a pas pour effet de diminuer les obligations juridiques imposées par une loi quelconque au gouvernement ou à toute autre personne ou organisation à l'égard des personnes handicapées, et que lorsque la *LAPHO* ou une norme d'accessibilité est incompatible avec une autre loi ou un autre règlement, c'est la disposition qui offre le niveau le plus élevé d'accessibilité qui prévaut. C'est-à-dire que les organisations qui fournissent des services, des installations, des logements ou des emplois continuent d'être tenues de prévoir les adaptations nécessaires pour les personnes ayant un handicap, sous réserve de préjudice injustifié. La *LAPHO* ne crée pas un nouveau mécanisme de plainte pour les personnes qui font face à des obstacles à l'accessibilité. Les personnes ayant un handicap qui font face à des obstacles entravant l'accès à des services, installations, logements ou emplois continueront de pouvoir déposer une plainte aux termes du *Code*, et le *Code* demeure le principal mécanisme offert aux personnes handicapées pour faire respecter leurs droits. La Commission continue d'avoir un vaste mandat et un rôle crucial à jouer pour défendre les droits des personnes ayant un handicap en Ontario.

Cependant, puisque la Direction générale de l'accessibilité supervisera l'élaboration des normes et des plans d'accessibilité, la Commission pourra réorienter ses efforts. Par exemple, au lieu d'entreprendre des initiatives sectorielles pour aider certaines industries à prendre conscience des obstacles

et à élaborer des plans d'accessibilité, comme elle l'a fait pour les secteurs des transports en commun et des restaurants, la Commission pourrait affecter ses ressources à découvrir les causes qui sont à la source de l'inaccessibilité. En outre, bien que la Commission entende continuer à jouer un rôle actif pour promouvoir l'accessibilité, elle sera également en mesure de mettre un accent accru sur d'autres questions qui touchent la communauté des personnes handicapées.

Le *Code du bâtiment* (le « *CBO* ») établit des normes minimales pour la construction des bâtiments, y compris les normes liées à l'accessibilité. Depuis quelques années déjà, la Commission souligne des failles dans les exigences du *CBO* concernant la conception pour accès facile qui nuisent à l'élaboration d'un environnement bâti vraiment accessible. Par exemple :

- les dispositions du *CBO* concernant la conception pour accès facile mettent l'accent sur les handicaps liés à la mobilité, et offrent des orientations insuffisantes pour les problèmes qui ne touchent pas la mobilité;
- les dispositions relatives au maintien en bon état et aux rénovations n'exigent des améliorations visant l'accessibilité que dans de rares circonstances;
- la conformité aux exigences techniques du *CBO* ne se traduit pas nécessairement par l'égalité fondamentale de traitement pour les usagers ayant un handicap.

On trouvera un exposé plus approfondi des préoccupations de la Commission concernant le *CBO* dans les mémoires présentés lors des consultations publiques sur la réforme du *Code du bâtiment* qui ont eu lieu en 2002. [3]

Le *Code* a priorité sur le *CBO* et les tribunaux des droits de la personne ont affirmé que la conformité au *CBO* n'est pas un moyen de défense face à des plaintes de discrimination aux termes du *Code des droits de la personne*. [4] Cependant, la Commission a constaté que de nombreuses entreprises, même parmi les plus grandes et les plus renommées, croient à tort qu'une fois qu'elles se sont conformées au *CBO* elles ont satisfait à toutes leurs obligations juridiques. Par conséquent, les dispositions du *CBO* concernant la conception pour accès facile pourraient avoir pour effet accidentel de renforcer les obstacles existants pour les personnes ayant un handicap. En effet, de nombreux propriétaires d'entreprises ont exprimé leur frustration face à la confusion qu'entraînent les écarts entre les exigences du *CBO* et du *Code des droits de la personne*.

La Commission a publiquement exprimé son inquiétude au sujet des dispositions du *CBO* concernant l'accessibilité à plusieurs reprises au cours des ans, y

---

[3] *Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne au sujet des dispositions du Code du bâtiment de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile*, Mars 2002, www.ohrc.on.ca.

[4] *Quesnel v London Educational Health Centre*, (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Ont. Bd. Inq.)

compris dans son rapport sur la discrimination fondée sur l'âge, *Il est temps d'agir*; dans les mémoires de 2002 sur le *CBO*; dans le rapport précédent sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*; dans les mémoires sur le renforcement de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*. En décembre 2005, la Commission a écrit au ministre des Affaires municipales et du Logement pour réitérer ses préoccupations au sujet du *CBO*.

Récemment, le Ministère des Affaires municipales de du Logement a annoncé des amendements aux éléments touchant l'accessibilité du CBO. La CODP analysera ces amendements par rapport aux préoccupations déjà exprimés. La Commission est convaincue qu'il est essentiel que toute réforme du *CBO* harmonise les dispositions du *CBO* avec celles du *Code* et souhaiterait avoir la chance d'aider le ministère à cet égard, conformément au vaste mandat confié à la Commission aux termes de l'article 29 du *Code*.

L'initiative de la Commission sur l'accessibilité des restaurants

Après la publication de la *Politique sur le handicap* en mars 2001, la Commission a lancé une enquête sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration, conformément à son mandat aux termes de l'article 29 du *Code*. Cette enquête visait les objectifs suivants :

- Sensibiliser les chefs de file du secteur de la restauration et le public en général en mettant en lumière la nature des obstacles existants qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès aux restaurants au sein de leur collectivité, et leur présenter un rapport à ce sujet.
- Collaborer avec les chefs de file du secteur de la restauration et solliciter leur engagement à prendre de leur plein gré des mesures pour repérer les obstacles, les éliminer et les prévenir, et pour répondre aux besoins des clients handicapés afin de respecter leurs obligations aux termes du *Code.*

Enquête auprès des restaurants

À ce moment, la Commission a envoyé des lettres à 29 grandes chaînes de restaurants pour leur demander des renseignements sur le degré d'accessibilité de leurs établissements, sur les normes qu'elles utilisaient et sur les objectifs qu'elles se fixaient pour atteindre l'accessibilité à l'avenir. De plus, la Commission a demandé comment l'accessibilité des succursales franchisées était surveillée et si la question de l'accessibilité faisait partie du contrat de franchisage. Malgré une lettre de suivi envoyée en septembre 2001, un grand nombre de chaînes n'ont pas répondu. En outre, lorsqu'elle a examiné les réponses reçues, la Commission a constaté que les chaînes de restaurants

établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *CBO* qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Elle a également appris que, dans la plupart des cas, ni le *Code*, ni la *Politique sur le handicap*, ni les autres normes de conception pour accès facile disponibles n'étaient pris en considération pour établir les normes d'accessibilité dans les restaurants. Cela venait confirmer ce que la Commission avait elle-même constaté en se fondant sur les renseignements reçus en réponse à son enquête et les plaintes déposées à ce sujet.

Vérification de l'accessibilité

En août 2002, la Commission a retenu les services d'un bureau d'étude spécialisé dans les questions touchant les personnes handicapées et l'aménagement pour accès facile et lui a confié la tâche d'effectuer une vérification de l'accessibilité. La vérification portait sur l'accessibilité des lieux et des services de sept chaînes choisies à partir des 29 chaînes avec qui la Commission avait communiqué initialement. Ces chaînes étaient les suivantes : McDonald's, Country Style Donuts, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Horton's. Quatre établissements ont été inspectés pour chacune des chaînes, soit un total de 28 établissements situés dans diverses régions de la province.

Les lieux totalement inaccessibles ont été évités afin que les vérificateurs qui se déplacent en fauteuil roulant puissent accéder au lieu pour procéder aux autres aspects de la vérification relative à l'accessibilité.

On a dressé une liste de contrôle pour définir les indicateurs essentiels d'accessibilité pour divers handicaps afin de permettre une évaluation rapide, fiable et exacte des installations des restaurants, fondée sur les critères énoncés dans le document CAN/CSA-B651-M95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception* et dans le *CBO*. Cet instrument a été appliqué uniquement aux aires publiques des restaurants, et non aux aires réservées au personnel. Des personnes handicapées ont procédé à l'évaluation des lieux sélectionnés.

Un sommaire détaillé des résultats de la vérification est fourni dans la publication de la Commission, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. Bien que l'on ait constaté de vastes différences dans l'accessibilité, on a trouvé des problèmes d'accessibilité dans tous les restaurants visités, notamment :

- absence de voie piétonnière évidente et sécuritaire pour se rendre à l'établissement;
- espaces de stationnement accessibles inadéquats;
- portes d'entrée trop étroites, qui ne s'ouvrent pas complètement ou qui ne sont pas munies d'ouvre-portes automatiques;
- entrées ayant un seuil trop haut ou auxquelles on n'a accès que par des marches;

- lacunes en matière d'affichage, notamment un manque de contraste dans la conception des divers écriteaux, des menus affichés au mur et des cartes de menus;
- voies de circulation à l'intérieur et espaces de manoeuvre insuffisants pour les personnes utilisant un fauteuil roulant;
- toilettes inaccessibles;
- comptoirs libre-service et de commandes à emporter trop hauts.

Ces résultats ont été communiqués à chacune des sept chaînes en juin 2003 afin de s'enquérir de leurs plans et de solliciter leur engagement à réaliser et à assurer l'accessibilité à l'avenir.

Engagements en matière d'accessibilité

Au cours de l'automne 2003, la Commission a rencontré les cadres supérieurs de chacune des sept chaînes ayant fait l'objet de la vérification. Les chaînes ont alors été invitées à s'engager à adopter les cinq mesures suivantes pour respecter leurs obligations en vertu du *Code* :

1. **Élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle.** Ne pas créer de nouveaux obstacles à l'accès. Prendre des mesures d'adaptation pour tenir compte des besoins lorsqu'il existe un obstacle, sous réserve de préjudice injustifié.
2. **Examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité** dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises.
3. **Élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements,** un plan qui doit être fondé non seulement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario en vigueur, mais aussi sur les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et dans la *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission, ainsi que sur les normes et les meilleures pratiques de conception pour accès facile qui ont cours.[5] Ce plan normalisé, qui devrait être obligatoire pour tous les nouveaux établissements, devrait également faire partie de tous les contrats de franchisage, une clause stipulant expressément que l'obligation de satisfaire aux exigences énoncées dans le plan d'accessibilité est une condition du contrat. Éviter d'ouvrir de nouveaux restaurants dans des locaux non accessibles.
4. **Pour les établissements existants, élaborer un plan et éliminer les obstacles** afin de réaliser l'accessibilité**.** Prendre des mesures

[5] Norme CSA B651-M95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* et Norme CSA B480-02 *Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées* (www.csa.ca)

immédiates pour s'attaquer aux problèmes qu'il est facile et/ou relativement peu coûteux de régler. Pour les obstacles plus difficiles à éliminer, appliquer des solutions provisoires et mettre en oeuvre graduellement les autres changements nécessaires pour arriver à la pleine accessibilité. Définir les changements prioritaires, fixer un échéancier et assigner les responsabilités.

5. **Surveiller les progrès accomplis** pour réaliser l'accessibilité **et en rendre compte** à la Commission dans un an**.**

En avril 2004, la Commission a rendu public son rapport sur les résultats de la vérification et les engagements pris par les sept chaînes, dans *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité.* À cette occasion, la Commission prenait elle-même les engagements suivants :

1. La Commission conservera son approche multiforme et systémique pour poursuivre ses travaux portant sur l'accessibilité des restaurants en y faisant participer le secteur de la restauration par l'entremise de ses associations professionnelles, ainsi qu'en soulevant certains problèmes auprès du gouvernement en ce qui concerne le *Code du bâtiment* et l'initiative du gouvernement visant à examiner la portée de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
2. La Commission continuera de recevoir les plaintes relatives à des restaurants et autres services inaccessibles, de tenter de régler la plainte par la médiation, de faire les enquêtes nécessaires et, dans les cas appropriés, elle renverra les affaires non résolues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.
3. La Commission rendra compte en 2005 de l'état de ses activités et des progrès accomplis relativement à tous ces engagements.
4. La Commission communiquera ces conclusions à d'autres grandes chaînes de restaurants et leur demandera également de soumettre un rapport sur l'accessibilité de leurs établissements en plus de solliciter leur engagement à prendre les cinq mesures susmentionnées.

Immédiatement après la publication de *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, la Commission a pris des mesures pour communiquer cette information à l'industrie de la restauration. En partenariat avec l'Ontario Restaurant, Hotel & Motel Association, des exemplaires du rapport ont été envoyés à 109 entreprises de restauration.

En juin 2004, la Commission a pris des mesures pour communiquer avec le reste des 29 chaînes de restaurants qui avaient été approchées initialement en mai 2001.[6] La Commission a fourni à ces chaînes de restaurants des

[6] La Commission avait initialement approché 29 chaînes de restaurants. Sept chaînes ont fait l'objet d'une vérification et ont pris des engagements en 2003. On a de nouveau communiqué avec 19 des 29 chaînes en 2004. Au cours de cette initiative, certains des restaurants approchés

renseignements sur l'initiative de la Commission concernant l'accessibilité des restaurants et sur les engagements pris par les sept chaînes ayant fait l'objet de la vérification. La Commission demandait à ces restaurants d'accepter les cinq mesures que les sept premières chaînes s'étaient engagées à respecter. Des rencontres et des discussions ont eu lieu avec ces autres chaînes tout au long de 2004 et 2005. La Commission a reçu des engagements à l'égard des cinq mesures préconisées de la part de toutes les chaînes contactées, sauf une. Une plainte a été déposée à l'initiative de la Commission contre cette chaîne, qui a depuis entrepris des négociations en vue d'un règlement avec la Commission.

Progrès accomplis

Un total de 26 chaînes de restaurants se sont maintenant engagées à respecter les cinq mesures visant l'accessibilité. Il s'agit de :

1. Burger King
2. Coffee Time Donuts
3. Country Style Food Services Inc.
4. Cultures Fresh Food Restaurants
5. Darden Restaurants (Red Lobster)
6. Druxy's
7. Great Canadian Bagel
8. Harvey's
9. Java Joe's
10. Kelsey's
11. Kentucky Fried Chicken/Poulet frits Kentucky
12. Montana's Cookhouse and Milestones
13. McDonald's Restaurants/Restaurants McDonald
14. Mr. Submarine
15. Pizza Hut
16. Pizza Pizza
17. Pizzaville
18. Second Cup
19. Select Sandwich
20. Starbucks Coffee Canada
21. Subway Franchise Systems of Canada
22. Swiss Chalet
23. Taco Bell
24. Tim Hortons (TDL Group)

---

au début ont pratiquement cessé leurs activités en Ontario. De plus, certaines des organisations approchées par la Commission exploitent plusieurs chaînes (différentes marques) et ont pris des engagements pour d'autres chaînes en plus de celle que visait la Commission. C'est pourquoi le nombre de restaurants approchés et le nombre de restaurants ayant pris des engagements ne correspondent pas.

25. Timothy's World Coffee
26. Wendy's Restaurants of Canada

Les engagements pris et les progrès accomplis par chacune de ces chaînes de restaurants sont présentés à l'annexe 1 du présent rapport.[7] Nous présentons également ci-dessous quelques pratiques exemplaires mises en oeuvre par certains restaurants.

Malgré des demandes et rappels répétés, Java Joe's n'a pas fourni à la Commission les renseignements demandés sur les mesures qu'elle avait prises pour satisfaire à leurs engagements, n'envoyant qu'une lettre très brève indiquant qu'elle demeurait fidèle à son engagement à l'égard de l'accessibilité, sans donner plus de détails. La Commission a été fort déçue de cette réponse et continuera de prendre tous les moyens possibles pour veiller à ce que Java Joe's respecte ses engagements et prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que son organisation satisfait aux exigences du *Code*.

Dans l'ensemble, la Commission a été impressionnée par l'engagement que les restaurants approchés ont pris pour aborder la question de l'accessibilité des restaurants. On constate cependant de grands écarts dans la portée et la nature des initiatives prises par ces restaurants, certains d'entre eux concrétisant leur engagement de manière beaucoup plus sérieuse et substantielle que les autres.

Les 26 chaînes de restaurants représentent toute une gamme d'entreprises sur le plan de la taille et du modèle commercial. Certaines fonctionnent dans les locaux « construits sur mesure », tandis que d'autres louent des locaux. Pour certaines chaînes, la plupart des établissements appartiennent à la société, alors que pour d'autres ce sont surtout des franchises. Certaines ont surtout des locaux assez vieux, ce qui pose des problèmes importants sur le plan des normes d'accessibilité, alors que d'autres occupent des locaux modernes. Certains sont des restaurants de libre-service, d'autres sont des comptoirs de commandes à emporter, alors que d'autres offrent le service aux tables. Certaines chaînes sont très grandes, alors que d'autres sont plutôt modestes. Toutes se sont engagées à améliorer l'accessibilité. Cette diversité montre bien que *toutes* les entreprises peuvent prendre des mesures pour améliorer l'accessibilité, quel que soit leur taille ou leur modèle commercial, même si la nature et la rapidité des changements pourront varier selon ces facteurs.

La Commission est encouragée par les réactions positives reçues de l'industrie de la restauration et par l'engagement pris par ces restaurants d'effectuer des changements réels. La Commission est convaincue que ces initiatives peuvent, avec le temps, avoir un effet important sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration et elle espère que d'autres chaînes qui n'ont pas pris part à cette

[7] Veuillez noter que Second Cup ne figure pas à l'annexe 1. Comme Second Cup a pris ses engagements à la fin de 2005, l'entreprise n'a pas eu le temps, au moment du présent rapport, de réaliser des progrès importants à l'égard de ces engagements.

initiative emboîteront le pas de ces chefs de file et prendront des mesures pour évaluer et améliorer l'accessibilité de leurs propres établissements.

Pratiques exemplaires et prochaines étapes pour réaliser l'accessibilité

Un bon nombre des restaurants avec lesquels la Commission a communiqué et qu'elle a rencontrés ont souligné que l'élimination des obstacles pour les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants n'était pas seulement une façon de respecter la loi ou d'assumer les responsabilités sociales de l'entreprise, mais que c'était aussi une bonne pratique commerciale. Ils ont fait valoir que les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants sont leurs clients actuels et leurs clients éventuels; les entreprises ne peuvent se permettre d'ignorer une telle tranche de la population en négligeant de lui offrir des services accessibles et commodes. La Commission est bien d'accord pour dire que, en dernière analyse, l'accessibilité des services profite à tout le monde et que nous payons tous le prix lorsque les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants sont marginalisées ou exclues.

En passant en revue les progrès accomplis par les différentes chaînes qui ont pris part à l'initiative sur l'accessibilité des restaurants, la Commission souhaite attirer l'attention sur certaines des pratiques intéressantes qui ont été adoptées et qui pourraient être utiles à titre d'exemples ou comme source d'inspiration pour les autres restaurants qui cherchent à atteindre l'accessibilité. Il ne s'agit pas d'un recueil complet des pratiques exemplaires, ni même une liste complète des pratiques intéressantes adoptées par les restaurants participants, mais simplement un échantillon d'idées.

Contrats de franchisage

- La société Entreprises Cara Limitée, qui franchise et exploite les chaînes Harvey's, Kelsey's, Montana's Cookhouse et Milestone's Grill and Bar, a modifié ses contrats normalisés de franchisage pour exiger que chaque restaurant soit construit en conformité avec leur plan de bâtiment normalisé.
- Select Sandwich a modifié son contrat de franchisage et ses documents d'information pour inclure sa politique et son plan en matière d'accessibilité.

Planification

- McDonald's a élaboré un manuel exhaustif sur l'accès facile. Le manuel porte sur des questions comme la signalisation, les sièges, les longueurs de portée, les toilettes, les portes et les voies accessibles, et il offre des informations sur les obstacles les plus courants et les solutions possibles,

ainsi qu'une liste de vérification. Ce manuel est fourni à tous les concessionnaires en tant que ressource pour l'élimination des obstacles.
- McDonald's a également élaboré un plan quinquennal exhaustif portant sur les obstacles dans tous ses restaurants à l'échelle du Canada et mettra en oeuvre ses initiatives visant l'accessibilité d'un bout à l'autre du pays.

Solutions pratiques
- Great Canadian Bagel a trouvé des solutions pratiques à certains obstacles à l'accessibilité : puisque les clients ne trouvaient pas les comptoirs de condiments abaissés très commodes, Great Canadian Bagel n'a pas changé la hauteur des comptoirs à condiments, mais elle les a inclinés pour qu'ils soient plus accessibles aux clients en fauteuils roulants. On a augmenté la dimension des panneaux de menu et réduit la quantité de texte, et des menus imprimés pour traiteurs sont fournis aux personnes qui ne peuvent lire les panneaux affichés en hauteur.

Contrats de location
- Pizzaville a modifié ses contrats normalisés de location pour avertir les locateurs qu'ils sont responsables de fournir des locaux qui sont accessibles et qui ne comportent pas d'obstacles.
- Lorsque le contrat de location se termine à chaque établissement, la société Entreprises Cara (Harvey's, Kelsey's, Montana's et Milestones) effectue des rénovations lorsque c'est commercialement raisonnable de le faire, ou ferme le local et reconstruit en conformité avec son plan d'accessibilité normalisé.
- Subway inclut dans son contrat type une formule exigeant que le locateur déploie les meilleurs efforts pour éliminer les obstacles à l'intérieur des locaux loués et sur toutes les voies menant aux locaux loués qui sont sous le contrôle du locateur. Dans les lieux existants, Subway collabore avec ses concessionnaires pour demander l'aide du locateur pour éliminer les obstacles dans les locaux loués et les aires communes ainsi que sur les voies menant au restaurant.
- À la fin de son évaluation des obstacles à chaque établissement, Select Sandwich informera le locateur de chaque lieu de tous les obstacles à l'accessibilité qui sont sous le contrôle de ce dernier et demandera qu'ils soient éliminés. Si le locateur refuse d'éliminer les obstacles, Select Sandwich en informera la Commission.

Formation et éducation
- Coffee Time soulève la question de l'accessibilité des restaurants à l'occasion de la réunion semestrielle avec ses concessionnaires.
- Timothy's a développé un programme de formation sur les normes de service client pour les personnes ayant un handicap qui sera fourni à tout le personnel corporatif et concessionnaire.

- Druxy's a formé tous ses concessionnaires au sujet de sa nouvelle politique en matière d'accessibilité et s'est engagé à continuer à fournir une telle formation à son personnel et à ses concessionnaires.
- Culture's a modifié son manuel de formation pour y inclure des renseignements sur les handicaps et les questions d'accessibilité.
- Subway donne une formation à ses concessionnaires sur les façons de fournir différentes formes de services aux personnes ayant un handicap lorsqu'il y a des obstacles à l'accessibilité qui sont difficiles à éliminer.
- McDonald's a élaboré une formation structurée et normalisée pour sensibiliser ses employés à cette question, avec les conseils de l'Association canadienne de normalisation.

Suivi

- Pizza Pizza procède à un examen annuel des améliorations et des rénovations visant l'accessibilité, afin de souligner les progrès accomplis et de fixer les objectifs pour l'année suivante.
- Le directeur des installations de Red Lobster's effectue une vérification annuelle de l'accessibilité, afin de détecter les problèmes et d'élaborer des solutions à l'échelle de toute la chaîne.

Autres caractéristiques

- De nombreux restaurants ont pris des mesures pour s'assurer que leurs restaurants avaient des menus en braille, ainsi que des écriteaux tactiles ou en braille sur les portes des toilettes.
- Wendy's est un partenaire du programme « Building Champions » de l'Association canadienne de normalisation qui met l'accent sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.
- Tim Horton's et McDonald's ont indiqué qu'ils entendaient appliquer leur plan d'accessibilité à l'échelle du Canada.

Certains des restaurants participant à cette initiative mettent un accent prononcé sur la formation du personnel, l'éducation et un meilleur service à la clientèle pour réaliser l'accessibilité. Il est vrai qu'une plus grande sensibilité aux besoins des personnes ayant un handicap, des personnes âgées et des familles ayant de jeunes enfants, laquelle entraîne une amélioration des services offerts aux membres de ces groupes, est une condition essentielle pour arriver à un traitement égal. Il est cependant tout aussi vrai que l'éducation et le service à la clientèle ne peuvent à eux seuls résoudre les graves problèmes d'accessibilité qui existent dans l'industrie de la restauration et dans d'autres secteurs semblables. Le service à la clientèle et la formation ne peuvent en soi éliminer les obstacles, fournir un accès égal et assurer la conformité au *Code*. Ces types d'initiatives doivent s'inscrire dans un engagement plus vaste à l'égard de la conception universelle et de l'élimination des obstacles, engagement qui peut finalement mener à des services faciles d'accès.

Il importe de réaffirmer que, aux termes du *Code*, la norme limite de l'obligation d'adaptation est celle du préjudice injustifié. Les restaurants, comme tous les autres fournisseurs de services, doivent prendre toutes les mesures possibles, sous réserve de préjudice injustifié, pour s'assurer que leurs restaurants sont accessibles aux personnes ayant un handicap. Lorsque les services sont offerts de manière inégale aux personnes ayant un handicap en raison d'obstacles à l'accessibilité, le fournisseur de services doit pouvoir démontrer que l'obstacle ne peut être éliminé sans que cela ne lui cause un préjudice injustifié, sur le plan des coûts, de la santé et sécurité ou des sources extérieures de financement. La norme de préjudice injustifié est évaluée avec rigueur. Comme on le dit dans la *Politique sur le handicap*, les inconvénients professionnels (ou inconvénients commerciaux) ne sont pas un motif valable pour manquer à l'obligation de fournir une adaptation. Pas plus que les ententes contractuelles ne peuvent servir de justification pour négliger ou refuser d'offrir une mesure d'adaptation.

Les restaurants participant à cette initiative sont, en fin de compte, responsables de veiller à ce que leurs plans d'accessibilité leur permettent de se conformer au *Code* et de respecter la norme du préjudice injustifié. Le rôle de la Commission a été d'éduquer l'industrie de la restauration au sujet des exigences du *Code* et de lui fournir l'information et le soutien nécessaires pour que l'industrie puisse commencer son cheminement vers la conformité au *Code*.

Tous les restaurants participant à cette initiative doivent continuer à mettre à profit les progrès accomplis, à planifier en vue de l'accessibilité et à mettre en oeuvre et à superviser leurs plans, jusqu'à ce que tous les obstacles aient été éliminés, ou que la norme de préjudice injustifié ait été atteinte.

Aller de l'avant

Les restaurants qui ont conclu des ententes volontaires avec la Commission sont devenus des chefs de file dans la planification et dans la progression vers les services accessibles pour tous les Ontariens et Ontariennes. Ils ont démontré que l'accessibilité peut être réalisée, et ce de manière constructive tant pour les propriétaires et dirigeants d'entreprises que pour leurs clients.

Bien des propriétaires et directeurs de restaurants que la Commission a rencontrés au cours des dernières années ont insisté sur l'importance « d'uniformiser les règles du jeu » – autrement dit, il faut que l'industrie de la restauration progresse vers l'accessibilité dans son ensemble. La Commission espère que d'autres membres de l'industrie emboîteront le pas à ces restaurants, à la fois parce que c'est « une excellente pratique commerciale » et parce qu'ils reconnaissent leurs responsabilités juridiques aux termes du *Code*.

À la lumière de ces considérations et de l'expérience de la Commission auprès de l'industrie de la restauration, nous croyons que ce secteur bénéficiera de

l'élaboration de normes d'accessibilité aux termes de la *LAPHO* qui s'appuieront sur le travail déjà fait et qui feront en sorte que l'industrie progresse, dans son ensemble, dans la voie menant à l'accessibilité.

Les propriétaires et exploitants de restaurants qui ont des locaux dans des immeubles locatifs ont souligné qu'il leur est difficile d'obtenir la collaboration de leur locateur pour éliminer les obstacles à l'accessibilité qui relèvent de la responsabilité et du contrôle de ce dernier. À leur avis, cette situation crée une entrave d'importance dans leurs efforts pour réaliser la pleine accessibilité. Les locateurs, en tant que fournisseurs de services et d'installations, sont tenus aux termes de l'article 1 du *Code* de ne pas faire de discrimination fondée sur le handicap, et ils sont donc tenus de fournir des locaux d'accès facile, à moins que cela n'entraîne un préjudice injustifié. Les locateurs qui n'ont pas adopté une approche proactive pour assurer l'accessibilité, et surtout ceux qui ont été avertis de l'existence d'obstacles dans leurs locaux et qui n'ont pas pris de mesures pour les évaluer et les éliminer, contreviennent peut-être au *Code*.

Pour réaliser la pleine accessibilité, il faut la collaboration d'un certain nombre d'intervenants : les propriétaires et concessionnaires de restaurants, les locateurs, les architectes, l'industrie de la construction et le gouvernement, y compris la Commission.

Les **propriétaires et exploitants de restaurants** doivent suivre l'exemple de ces 26 chaînes de restaurants en prenant les mesures suivantes :

- Se donner pour objectif la pleine accessibilité à leurs services;
- Élaborer des politiques et des plans en matière d'accessibilité;
- Repérer les obstacles à l'accessibilité;
- Élaborer et mettre en oeuvre des plans pour l'élimination des obstacles;
- Suivre les progrès vers la pleine accessibilité.

Les **locateurs de locaux commerciaux** doivent également prendre la responsabilité de satisfaire à leurs obligations aux termes du *Code* en prenant les mesures suivantes :

- Se donner pour objectif la pleine accessibilité à leurs locaux;
- Élaborer des politiques et des plans en matière d'accessibilité;
- Repérer les obstacles à l'accessibilité;
- Élaborer et mettre en oeuvre des plans pour l'élimination des obstacles;
- Suivre les progrès vers la pleine accessibilité.

Le **gouvernement** doit :

- Fournir une orientation et une aide aux industries de la restauration et de la location commerciale en établissant des normes pour la réalisation de l'accessibilité, par les mécanismes établis aux termes de la *LAPHO*;
- S'assurer que les normes minimales d'accessibilité établies dans le *CBO* appuient la réalisation de la pleine accessibilité pour les personnes ayant

un handicap et que ces dispositions du *CBO* sont interprétées en harmonie avec le *Code*;
- S'assurer que les dispositions du *CBO* concernant l'accès facile sont adéquatement communiquées et appliquées.

La **Commission** s'engage à :
- Continuer de soulever certains problèmes auprès du gouvernement en ce qui concerne le *CBO* et l'importance d'harmoniser les diverses mesures législatives régissant actuellement les questions d'accessibilité;
- Continuer de recevoir les plaintes relatives à des restaurants et autres services inaccessibles, de tenter de régler la plainte par la médiation, de faire les enquêtes nécessaires et, dans les cas appropriés, de renvoyer les affaires non résolues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- Diffuser ces conclusions à l'industrie de la restauration et aux locateurs commerciaux, ainsi qu'aux architectes et à ceux qui assurent la formation des architectes.

Pour terminer, la Commission tient à remercier les fournisseurs de services de restaurant qui ont été nos partenaires pour améliorer l'accessibilité de l'industrie de la restauration. La Commission a apprécié leur collaboration et leur attitude positive en vue d'améliorer l'accessibilité de leurs services pour les clients ayant un handicap. Ces restaurants ont fourni d'excellents exemples des types de politiques que des organisations progressistes peuvent adopter pour promouvoir l'égalité des personnes ayant un handicap et pour améliorer leur service à la clientèle.

Annexe : Accessibilité des restaurants - Engagements et réalisations

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Burger King	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	L'examen de l'accessibilité est obligatoire pour tous les travaux de rénovation ou de reconstruction et les nouveaux établissements.	On a agrandi les toilettes à un établissement; ajouté des éléments accessibles à un autre. Un élévateur pour fauteuil roulant a aussi été installé à un établissement.	La plupart des toilettes sont faciles d'accès et ont des écriteaux en braille sur la porte et des barres d'appui.
Coffee Time Donuts	Coffee Time assure le suivi des plaintes des clients concernant les questions d'accessibilité.	On a procédé à une vérification aléatoire des locaux pour trouver les problèmes d'accessibilité. La plupart des problèmes découverts ne sont pas sous le contrôle de la compagnie.	On a examiné le plan d'aménagement pour s'assurer que tous les établissements nouvellement construits sont conformes au *Code des droits de la personne.*	On communiquera avec tous les concessionnaires à compter de janvier 2006 au sujet des obstacles repérés pour lesquels il faut prendre des mesures.	Les questions d'accessibilité sont à l'ordre du jour des rencontres semestrielles des concessionnaires.
Country Style	Country Style travaille avec un expert des questions de handicap pour élaborer une politique générale d'accessibilité, laquelle devrait être en place avant la fin de 2006.	Les enquêtes sur l'accessibilité sont terminées dans 80 % des établissements.	On a créé un comité d'aménagement pour examiner la conception de tous les restaurants relativement à la conformité au *Code du bâtiment* et au *Code des droits de la personne.* On tentera de travailler avec les locateurs pour promouvoir l'accessibilité dans tous les locaux loués.	Jusqu'à 50 % des établissements seront rénovés au cours des quatre prochaines années, au cours desquelles on entend régler tous les problèmes d'accessibilité qui peuvent être réglés de manière économique.	La société estime que les gouvernements doivent trouver une façon d'harmoniser les éléments du *CBO* et du *Code* avec d'autres questions relatives aux permis de construction, afin que tous les promoteurs connaissent leurs responsabilités avant d'entreprendre la construction.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Cultures	Le manuel de formation met l'accent sur l'importance de venir en aide aux personnes ayant un handicap.	Une enquête détaillée sur l'accessibilité a été effectuée à tous les établissements.	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	Cultures signale que la plupart de ses restaurants sont dans des lieux publics (centres commerciaux, immeubles publics) et que la société n'exerce pas beaucoup de contrôle sur certains aspects de l'accessibilité (stationnement, entrées, etc…)
Druxy's	Une politique d'accessibilité a été élaborée et communiquée aux concessionnaires.	L'examen de l'accessibilité est achevé; on a repéré des escaliers dans deux restaurants pouvant poser des problèmes; un restaurant a fermé ses portes depuis.	Tous les nouveaux restaurants sont conçus en tenant compte des résultats de l'examen de l'accessibilité, y compris des changements dans l'affichage, les entrées, les voies de circulation intérieures et les panneaux de menu.	Dans tous les établissements, on a installé de nouveaux panneaux de menu et écriteaux ayant un caractère plus gros et un meilleur contraste; on traitera des problèmes d'accessibilité lorsque les baux seront renouvelés et que des rénovations seront entreprises.	Les plans futurs prévoient la création de menus en braille, ainsi que la communication de la politique générale officielle à tous les employés et durant la formation du personnel. Druxy's insiste sur l'importance de la formation du personnel et des concessionnaires, un aspect essentiel de son approche.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Great Canadian Bagel	La société a créé une procédure générale de traitement des plaintes; elle a donné comme directive aux concessionnaires de se conformer à l'esprit général de la liste de vérification figurant dans *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* de la Commission.	Une enquête détaillée sur l'accessibilité a été effectuée dans tous les établissements.	La liste de vérification figurant dans *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité* a été intégrée à l'analyse des sites pour les nouveaux établissements. On traitera la plupart des éléments repérés dans l'enquête dans les travaux futurs de construction et de rénovation.	Les concessionnaires ont été informés des problèmes d'accessibilité relevés immédiatement après l'enquête; des changements ont été apportés en quelques jours pour les problèmes faciles à corriger.	Des menus en mains sont offerts aux clients qui ne peuvent lire des panneaux affichés en hauteur; des écriteaux additionnels ont été ajoutés pour les clients en fauteuil roulant. On a agrandi les panneaux de menu et créé un nouveau style de comptoir à condiments.
Harvey's	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le *Code des droits de la personne* et le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Java Joe's	La Commission a reçu une lettre de Java Joe's réitérant son engagement à l'égard de l'accessibilité pour tous les établissements actuels et à venir. Aucun autre détail n'a été fourni.				

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Kelsey's	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le *Code des droits de la personne* et le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
KFC	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	La rénovation des établissements actuels est effectuée en fonction du repérage et de l'élimination des obstacles.	On a communiqué avec les concessionnaires sur l'importance de respecter les lois relatives aux droits de la personne lorsqu'on modernise les établissements.	On ferme les établissements trop anciens qui coûteraient trop cher à améliorer pour satisfaire aux normes relatives aux droits de la personne.	
McDonalds	La société a élaboré un plan d'accessibilité exhaustif.	On a effectué une enquête sur l'accessibilité dans tous les établissements de l'Ontario.	On a révisé les plans pour satisfaires aux exigences des codes du bâtiment fédéral et provincial, de l'*Americans with Disabilities Act* (É.-U.) et des politiques et directives pertinentes de la Commission.	On a élaboré un manuel détaillé pour les concessionnaires et les gérants de restaurants afin de montrer les problèmes courants d'accessibilité et la façon d'y remédier.	Le programme d'accessibilité commencera en Ontario avant d'être mis en oeuvre dans tout le pays.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Montana's / Milestones	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le *Code des droits de la personne* et le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Mr. Sub	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	Les questions d'accessibilité sont prises en considération pour les nouveaux locaux et les locaux rénovés. On prévoit notamment un nouvel aménagement pour les toilettes, les comptoirs, les sièges et les voies de passage.	Aucune donnée fournie	
Pizza Hut	Aucune donnée fournie	On a effectué un examen de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission pour tous les restaurants.	Les problèmes relevés dans l'examen de l'accessibilité sont classés en deux catégories : les problèmes à résoudre immédiatement et les problèmes à résoudre à long terme.	Certains établissements non accessibles ont été fermés; on a changé la conception des panneaux de menu; on travaille à rénover un établissement à titre de « prototype » pleinement accessible.	On prévoit concevoir et offrir des menus en braille.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Pizza Pizza	Une politique d'accessibilité a été élaborée pour tous les établissements, qu'ils soient exploités par la société ou par des concessionnaires.	On procède à une vérification continue de tous les établissements pour repérer les obstacles à l'accessibilité.	On tiendra compte des questions d'accessibilité et d'aménagement pour accès facile pour tous les futurs travaux de construction.	Des mesures ont été prises pour résoudre les problèmes pouvant être réglés à peu de frais; les autres seront réglés par étapes, en conformité avec la norme du préjudice injustifié du *Code*.	Un sommaire annuel des améliorations et rénovations visant l'accessibilté sera préparé, soulignant les progrès accomplis et établissant les buts et les cibles de la prochaine année.
Pizzaville	Aucune donnée fournie	Un examen des obstacles a été effectué; on a déterminé que des éléments du comptoir sont des obstacles possibles.	On a modifié les offres de location pour y inclure l'observation du *Code* ; on a révisé la conception pour que les établissements futurs soient plus grands afin qu'on puisse y installer les nouveaux accessoires et des toilettes accessibles.	Deux nouveaux restaurants ouverts en 2005 comprenaient des comptoirs conçus pour offrir un accès facile.	On a produit et distribué des menus en braille; on examine les options pour installer un système de téléscripteur; on travaille à élaborer une clause de bail obligeant le locateur à assurer l'accessibilité.
Red Lobster	La politique a été élaborée. Les questions d'accessibilité sont dirigées vers le directeur des installations qui fait enquête et coordonnne toutes les mesures qui pourraient être recommandées.	On effectue la vérification des normes des établissements pour déceler les problèmes d'accessibilité. Les vérifications ont relevé la nécessité de veiller à ce que les sentiers soient dégagés et de régler les problèmes de sécurité liés aux obstacles.	On a terminé l'élaboration des plans.	L'élimination des obstacles dans les stationnements est terminée dans 70 % des établissements; sept autres toilettes seront rénovées d'ici mai 2006. Le plan actuel de construction prévoit de continuer le processus de rénovation dans le prochain budget.	On a travaillé avec un consultant indépendant pour terminer et mettre à l'essai deux prototypes de toilettes accessibles.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Select Sandwich	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients. La politique et la procédure sont intégrées aux contrats de franchisage.	On achèvera un examen exhaustif des obstacles possibles à tous les locaux au plus tard le 30 juin 2006. Si les obstacles relèvent du locateur, le restaurant lui demandera de l'éliminer.	Un plan d'accessibilité a été élaboré pour les futurs établissements et il fait partie des contrats de franchisage.	On entend élaborer un plan d'élimination des obstacles d'ici le 31 août 2006. Tous les obstacles doivent être éliminés d'ici le 16 octobre 2016, à moins de préjudice injustifié.	On a modifié les offres de location pour inclure des clauses exigeant l'observation du *Code*. Une formation sur les politiques, les procédures, l'examen des obstacles et le *Code* est fournie à tous les concessionnaires.
Starbucks	En 2004, Starbucks a informé la Commission qu'il avait en grande partie atteint l'objectif de l'accessibilité et que des procédures étaient en place pour régler les problèmes éventuels. Starbucks ne voyait pas la nécessité de suivre la situation et d'en rendre compte et a décidé de ne pas fournir d'autres renseignements à la Commision pour le présent rapport.				
Subway	La politique a été élaborée. On continue à surveiller la situation et à répondre aux observations des clients au sujet de l'accessibilité.	Un examen de l'accessibilité a été effectuée dans tous les établissements.	On est à la recherche de locaux accessibles pour de futures succursales; on travaille à inclure des clauses sur l'accessibilité dans les baux futurs; on continue à aménager les restaurants actuels pour arriver à la meilleure accessibilité possible.	On a ajouté des accessoires (p. ex. sonnettes de porte); on élimine des obstacles durant les rénovations; on travaille avec les locateurs sur les obstacles dans les aires communes. On travaille avec les concessionnaires pour éliminer les obstacles sans créer de préjudice, par des solutions raisonnables de construction et modification; les obstacles restants seront éliminés durant le cycle des rénovations obligatoires de 7 ans.	

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Swiss Chalet	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le *Code des droits de la personne* et le *Code du bâtiment* de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	Environ 10 % des restaurants ont été améliorés ou remplacés pour satisfaire aux normes d'accessibilité.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Taco Bell	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	La rénovation des établissements actuels est effectuée en fonction du repérage et de l'élimination des obstacles.	On a communiqué avec les concessionaires sur l'importance de respecter les lois relatives aux droits de la personne lorsqu'on modernise les établissements.	On ferme les établissements trop anciens qui coûteraient trop cher à améliorer pour satisfaire aux normes relatives aux droits de la personne.	
Tim Hortons	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité.	Exigé dans tous les plans d'accessibilité pour les futurs établissements.	Le plan comprend des considérations, dans le cadre du marché immobilier actuel, relatives aux ouvre-portes automatiques, aux toilettes d'accès facile, aux rampes de bordure, aux conteneurs de déchets encastrés, à l'ajout de places de stationnement d'accès facile et aux séances de formation pour le personnel de service et de conception.	On a apporté des améliorations : affichage en braille à toutes les toilettes, niveau d'éclairage accru à l'intérieur et à l'extérieur, menus à gros caractères, contenant accessible pour cartes de plaintes, alarmes sonores et visuelles, hauteur des comptoirs réduite, changement pour un nettoyant de plancher moins glissant.	Les changements seront apportés à l'échelle nationale.

	ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS				
Chaîne	**Politique générale d'accessibilité**	**Repérage des obstacles à l'accessibilité**	**Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**	**Élimination des obstacles existants**	**Notes**
Timothy's	Aucune donnée fournie.	Un examen des obstacles a été effectué à chaque établissement.	Les offres de location ont étés modifiés pour inclure des caractéristiques normalisés d'accessibilité comme des portes d'entrée accessibles et des seuils inclinés pour toutes les entrées centrales.	Les obstacles majeurs, y compris les toilettes inaccessibles, seront éliminés au moment où les locaux affectés sont rénovés. Des nouveaux panneaux de menu et des menus portables ont étés développés. Des menus en braille sont à l'étude.	Un nouveau programme de formation sur les normes de service client pour les personnes ayant un handicap a été développé et sera fourni à tout le personnel corporatif et concessionnaire.
Wendy's	Un comité directeur interne s'est réuni pour traiter des questions d'accessibilité.	On a procédé à un examen de l'accessibilité dans un échantillon de 15 établissements de conceptions et d'âges divers en se servant de la liste de vérification de la Commission; on a réexaminé les plans des nouveaux restaurants sur d'autres questions.	Des travaux d'amélioration de l'accessibilité sont actuellement considérés pour tous les établissements qui doivent être rénovés.	Les tâches régulières d'entretien comprennent désormais le nettoyage et le ravitaillement en fournitures des toilettes pour personnes handicapées, ainsi que l'inspection des rampes d'accès et des installations des places de stationnement désignées.	Wendy's s'est fait le partenaire de l'Association canadienne de normalisation dans le programme « Building Champions» qui met l'accent sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.