

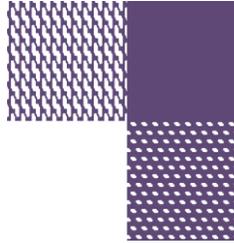


SMUCKER FOODS OF CANADA



SERVICE À LA CLIENTÈLE ACCESSIBLE - CANADA

<b>CONFORMITÉ</b>	<b>Numéro de la politique :</b>	<b>COMC002</b>
	<b>Parrainage :</b>	<b>A. Calabretta</b>
	<b>Révision numéro :</b>	<b>0</b>
	<b>Date d'entrée en vigueur :</b>	<b>1<sup>er</sup> janvier 2019</b>



## **But**

Smucker Foods of Canada Corp. (“Smucker”, “la compagnie” ou “nous”) est déterminée à servir tous ses clients, incluant les clients handicapés avec excellence.

Smucker comprend que les obligations selon la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (*AODA*) ainsi que ses normes sur l'accessibilité ne remplacent pas et ne limitent pas ses obligations selon le Code des droits de la personne de l'Ontario ou ses obligations envers les gens handicapés selon toute autre loi. Smucker est déterminée à se conformer au Code des droits de la personne de l'Ontario ainsi qu'à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Smucker donnera la possibilité aux gens handicapés d'accéder à ses biens et services et s'assurera que ses politiques sur le service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des opportunités pour les gens avec handicaps.

## **Appareils fonctionnels**

Les gens handicapés peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels lorsqu'ils accèdent à nos biens, services et installations.

Nous nous assurerons que nos employés et agents sont formés adéquatement et qu'ils sont familiarisés avec tous les appareils fonctionnels utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos biens, services ou installations.

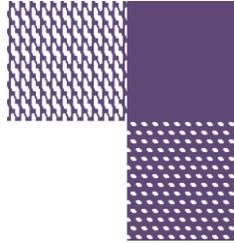
## **Animaux d'assistance**

Les gens handicapés et leur animal d'assistance sont les bienvenus. Les animaux d'assistance sont permis dans nos locaux qui sont ouverts au public.

Si nous ne pouvons pas déterminer facilement qu'un animal est un animal d'assistance, nous pouvons demander à la personne de fournir la documentation (lettre ou formulaire) provenant d'un responsable de la santé agréé confirmant que la personne a besoin d'un animal d'assistance pour des raisons relatives à son handicap.

## **Personnes de soutien**

Une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien a le droit de se faire accompagner par cette personne dans nos locaux.



### **Avis d'interruption de service**

Dans l'éventualité d'une interruption planifiée ou inattendue d'un de nos services ou installations pour les clients handicapés, Smucker avertira ses clients promptement. Cet avis donnera les raisons de l'interruption, de sa durée ainsi qu'une description d'installations ou services facultatifs, si disponibles.

Tous les avis écrits seront affichés au siège social situé au 80 Whitehall à Markham.

### **Formation pour les employés**

Smucker veillera à la formation de tous les employés, bénévoles et autres personnes interagissant avec le public, les clients ou tierces parties agissant de sa part ainsi que ceux participant au développement de ces politiques, pratiques et procédures relativement à l'offre de biens et services.

Tous les employés recevront une formation sur le service à la clientèle accessible dans les deux (2) mois suivant le début de l'embauche chez Smucker et la compagnie conservera une copie de la formation qu'elle a donnée. Les employés seront aussi formés lorsque des changements sont apportés aux normes de service à la clientèle accessible.

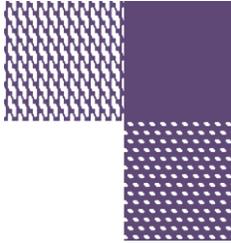
La formation comprendra :

- Un aperçu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005* ainsi que les exigences relatives aux normes de service à la clientèle
- Les politiques de Smucker relatives aux normes de service à la clientèle
- Comment interagir et communiquer avec les gens ayant différents types de handicaps, notamment quoi faire si un individu ayant de la difficulté à accéder aux biens et services de Smucker
- Comment interagir avec les gens handicapés utilisant un appareil fonctionnel ou ayant besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien
- Un aperçu des exigences des normes d'emploi

Smucker veillera aussi à ce que toutes tierces parties offrant des biens et services au public ou aux clients de sa part puissent recevoir la formation sur la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, 2005* ainsi que sur les exigences des normes sur le service à la clientèle.

### **Avis de disponibilité de documents**

Smucker avisera le public que des documents relatifs au service à la clientèle accessible sont disponibles sur demande en publiant un avis sur tous ses sites Web canadiens.



Smucker fournira ce document dans un format accessible ou avec soutien de communication sur demande. Nous consulterons la personne faisant la demande afin de déterminer si le format ou le soutien en communication conviennent. Nous fournirons le format accessible aussitôt que possible et sans coût additionnel.

### **Processus de rétroaction**

Smucker apprécie la rétroaction sur son service à la clientèle accessible. La rétroaction de la part des clients nous aidera à identifier les obstacles et à répondre aux clients.

Les clients désirant faire leurs commentaires sur la façon dont Smucker offre ses biens, services ou sur les installations aux gens handicapés peuvent le faire d'une des façons suivantes :

**Téléphone :** 905-940-9600

**Courriel :** [AODA\\_Feedback@jmsmucker.com](mailto:AODA_Feedback@jmsmucker.com)

**Par la poste :** AODA Feedback  
Smucker Foods of Canada Corp.  
80 Whitehall Drive  
Markham, ON L3R 0P3

Smucker fera en sorte que le processus de rétroaction est accessible aux gens handicapés en prévoyant ou en faisant les arrangements pour que des formats accessibles ou des modes de soutien de communication soient disponibles sur demande.

Toutes les rétroactions seront acheminées au département des ressources humaines. Les clients auront des nouvelles dans les 15 jours ouvrables après réception de la rétroaction si une réponse est requise.

Les plaintes seront traitées selon les procédures normales de gestion des plaintes de la compagnie.

### **Modifications à ceci ou à d'autres politiques**

Smucker veillera à ce que ses politiques ne respectant pas et ne favorisant pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les gens handicapés soient modifiées ou supprimées.