

## **Première partie : Introduction et historique de l'introduction**

Selon la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA), 2005, et plus spécifiquement le règlement 191/11 "Normes d'accessibilité intégrées" ("règlement"), le Gouvernement de l'Ontario, l'Assemblée législative, les organisations désignées du secteur public et les grandes organisations, incluant le bureau de l'Ombudsman, sont tenus de développer des plans d'accessibilité pluriannuels précisant leur stratégie visant à empêcher et à éliminer les barrières et doivent se conformer à ce règlement. (O.Reg. 191/11, s.4).

Smucker Foods of Canada Corp. continuera à agir selon les prescriptions de la législation comme dicté dans les délais fixés.

Le plan de Smucker Foods of Canada Corp. fixe des calendriers et plans d'action, le cas échéant, conformément au règlement. Ce plan sera publié sur le site Web de Smucker Foods of Canada Corp.

Smucker Foods of Canada Corp. offrira et s'efforcera toujours de fournir un service accessible. La compagnie continuera à se battre pour enlever les obstacles pour aider ceux qui ont besoin d'aide. Ce plan aidera la compagnie dans le futur à coordonner ses efforts visant à répondre aux besoins des gens handicapés.

### But

Smucker Foods of Canada Corp. est tenue d'établir, d'implanter, de maintenir et de documenter un plan d'accessibilité pluriannuel. Ce plan décrit la stratégie visant à empêcher et à éliminer les obstacles et à améliorer l'accessibilité pour les gens qui travaillent et interagissent avec les employés de Smucker et les clients. Le plan décrit comment Smucker Foods of Canada Corp. respectera les exigences selon la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario, la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario, les normes pour les services à la clientèle, et les normes d'accessibilité intégrées.

### Objectifs

Ce plan :

- Décrit le processus par lequel la compagnie identifiera, enlèvera et empêchera les obstacles;
- Analyse les récents efforts de la compagnie pour enlever et empêcher les obstacles;
- Décrit les mesures que la compagnie prendra sur une base continue pour identifier, répondre et empêcher les obstacles;
- S'engage à fournir un rapport annuel de l'implantation du plan d'accessibilité pluriannuel;
- S'engage à réviser et mettre à jour le plan d'accessibilité pluriannuel au moins tous les cinq ans;

- Décrit comment la compagnie rendra public ce plan d'accessibilité.

### Engagement envers la planification de l'accessibilité

Ce plan sera présenté à l'équipe de haute direction de Smucker Foods of Canada Corp. pour approbation. La compagnie s'engage à :

- Maintenir un comité de planification de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- Continuer le processus de consultation auprès des gens handicapés; et,
- S'assurer que les politiques de la compagnie sont conformes aux principes d'accessibilité et de conception inclusive et universelle.
- Le comité de planification de l'accessibilité fournira des données concernant les problèmes d'accessibilité, le cas échéant, les nouvelles politiques et procédures et celles qui sont à l'étude.

### Membres du comité de planification de l'accessibilité

Le comité de planification de l'accessibilité sera constitué des postes suivants :

- Président du comité sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Directeur des ressources humaines
- Représentant en santé et sécurité
- Responsable des services administratifs
- Spécialiste des ressources humaines
- Chef de compte, logistique client (service à la clientèle)
- Services à la clientèle
- Marketing et communications (engagement du consommateur)
- Ventes

### **Deuxième partie : Accessibilité chez SFC**

Engagement de Smucker Foods of Canada Corp. envers la planification de l'accessibilité :

Smucker Foods of Canada Corp. exercera ses fonctions d'une manière favorisant l'inclusion et qui est sans obstacle afin d'offrir un environnement accessible à ses employés et ses clients. Grâce au processus de révision du statut du plan annuel sur l'accessibilité, la programmation, les politiques et les pratiques de la compagnie seront évaluées afin d'assurer l'amélioration continue de l'accessibilité.

La compagnie est déterminée à :

- améliorer l'accès à ses immeubles, à ses installations ainsi qu'aux services à ses employés et ses clients.
- assurer que les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des opportunités soient respectés et reflétés et valorisés dans l'environnement de travail.

### Processus d'identification des obstacles

En conformité avec l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et avec l'engagement de Smucker Foods of Canada Corp. à traiter tous les gens d'une manière leur permettant de maintenir leur dignité et leur indépendance, notre plan vise à empêcher et à enlever les obstacles à l'accessibilité pour les personnes handicapées. Dans le but d'améliorer notre compréhension des obstacles à l'accessibilité rencontrés chez Smucker Foods of Canada, le comité de planification de l'accessibilité s'est inspiré des méthodes d'identification des obstacles à l'accessibilité suivantes pour tous les gens qui travaillent ou collaborent avec notre organisation :

### Méthodes de groupe

Les obstacles de l'employé face à l'accessibilité sont auto-identifiés.

Les obstacles publics à l'accessibilité sont identifiés par des individus évaluant les programmes et services offerts par la compagnie. Les membres du public peuvent faire part de leurs inquiétudes à la compagnie par téléphone, par courriel ou par la poste. Les membres du public peuvent faire part de leurs inquiétudes au président du comité sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario en se servant des coordonnées apparaissant sur la dernière page de la politique.

### Identification des obstacles

Le plan pluriannuel fera référence à la documentation relative aux cinq (5) normes selon la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (AODA) :

- Norme sur le service à la clientèle
- Norme à l'emploi
- Information et communication
- Aménagement des espaces publics
- Transport – Ne s'applique pas

### Troisième partie : Plan d'accessibilité pluriannuel de SFC

Initiative	Actions	Statut
<b>Exigences générales</b>		
Établissement de la politique sur l'accessibilité	Développer, implanter et maintenir les politiques gouvernant comment l'organisation parvient ou parviendra à l'accessibilité en répondant à ses exigences de l'AODA. La politique doit être par écrit et doit inclure une déclaration de l'engagement organisationnel à répondre aux besoins d'accessibilité des gens handicapés aussi rapidement que possible. La politique doit être disponible au public et fournie d'une façon accessible sur demande.	Complété
Établissement des plans d'accessibilité	Établir, implanter, maintenir et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel qui précise la stratégie de Smucker visant à empêcher et éliminer les obstacles afin de répondre aux exigences de l'AODA. Le plan doit être révisé et mis à jour au moins une fois tous les cinq ans. La compagnie doit publier le plan d'accessibilité sur son site Web dans un format accessible.	Complété
Kiosques libre-service	Pour les organisations avec appareils sur points de vente	Ne s'applique pas
Formation	Formation en ligne offerte à tous les employés, matériel de formation incorporé dans la trousse d'accueil des nouveaux employés. Tous les programmes de Smucker offrent des ressources éducatives et de formation ainsi que du matériel dans un format tenant compte des besoins en accessibilité des personnes handicapées. Dossiers conservés pour tous les participants.	Complété - formation mise à jour au besoin Formats accessibles sur demande
<b>Normes sur les informations et les communications</b>		
Rétroaction	Smucker recevra et répondra à la rétroaction provenant des clients, employés et membres ayant un handicap, sur demande. Les considérations comprendront l'offre d'un format accessible pour les gens handicapés.	Complété

Formats accessibles et mode de soutien de communication	Tous les domaines de Smucker offrent des formats accessibles et des modes de soutien de communication en temps opportun, comme requis selon les besoins en accessibilité.	Complété - sur demande
Procédures d'urgence, plans, ou plans d'information sur la sécurité publique	Publication des processus de santé et sécurité sur le site Web.	Ne s'applique pas
Sites Web et contenu Web accessibles	Sites Web externes se conformant aux lignes directrices de l'accessibilité au contenu Web	En cours
<b>Norme à l'emploi</b>		
Recrutement - Général	Le but de Smucker Foods of Canada Corp. est d'offrir l'accessibilité à tous les stades du cycle de vie de l'emploi.	Complété
Recrutement, évaluation ou processus de sélection	Les candidats potentiels et sélectionnés sont informés concernant la disponibilité de l'accommodement. Des accommodements convenables sont fournis sur demande.	Complété - Accommodement fourni sur demande
Avis aux candidats retenus	Les nouveaux employés sont informés de l'existence de la politique sur les accommodements.	Complété
Informers les employés relativement aux modes de soutien	Tous les employés sont informés de l'existence de la politique sur l'accessibilité pendant leur orientation. Une information à jour sera fournie aux employés au besoin et le site Web sera mis à jour en conséquence.	Complété - Mises à jour fournies au besoin
Formats accessibles et modes de soutien en communication pour les employés	D'autres formats et soutiens sont fournis sur demande après consultation avec l'employé. Les employés Smucker peuvent demander des formats accessibles afin de répondre à leurs besoins.	Complété - sur demande
Information sur les mesures d'urgence sur le lieu de travail	Smucker détient des plans individuels de mesures d'urgence pour tous les employés au besoin, qui sont révisés annuellement (au minimum)	Complété
Plans d'accommodement individuels documentés	Smucker fournit des plans d'accommodement individuels à tous les employés ayant besoin d'un plan individualisé.	Complété
Processus de retour au travail	Un processus de retour au travail pour tous les employés a été développé.	Complété

Gestion de la performance	La politique sur l'accessibilité comprend le langage relatif au processus de gestion de la performance puisqu'il concerne l'accessibilité et l'accommodement.	Complété
Développement de la carrière et avancement	La politique sur l'accessibilité comprend le langage relatif au développement de la carrière et à l'avancement puisqu'il concerne l'accessibilité et l'accommodement.	Complété
Redéploiement	La politique sur l'accessibilité comprend le langage sur le redéploiement des employés puisqu'il concerne l'accessibilité et l'accommodement.	Complété
<b>Normes sur l'aménagement des espaces publics</b>		
Voies de déplacement extérieures	Assurer que les voies de déplacement extérieures répondent aux exigences techniques des normes d'accessibilité intégrées sinon voir à la rénovation ou à une nouvelle construction.	Complété - au besoin
Stationnement accessible	Assurer que le stationnement hors rue répond aux exigences des normes d'accessibilité intégrées sinon voir à la rénovation ou à une nouvelle construction.	Complété - au besoin
Obtenir des services : - service au comptoir - ligne d'attente fixe - salles d'attente	Assurer que les comptoirs de service nouvellement construits/rénovés et les salles d'attente répondent aux exigences selon les normes d'accessibilité intégrées lorsqu'elles deviennent disponibles.	Complété - au besoin
Entretien et restauration des espaces publics	Développer des procédures pour l'entretien préventif et d'urgence ainsi que les perturbations temporaires touchant les éléments accessibles.	Complété
<b>Normes relatives au service à la clientèle</b>		
Établissement des politiques	Développer une politique et des procédures s'adressant à la provision des biens et services pour les gens handicapés, harmonisées avec les normes d'accessibilité intégrées.	Complété
Usage d'animaux d'assistance et de personnes de soutien	Développer des pratiques standards soutenant les animaux et personnes de soutien dans les locaux.	Complété
Avis d'interruption temporaire	Publier un avis d'interruption temporaire au public et inclure le processus d'actions lors des interruptions temporaires sur des documents pouvant être consultés par le public.	Complété

Formation du personnel, etc.	Formation en ligne sur les normes de service à la clientèle offerte à tous les employés, matériel de formation inclus dans la trousse d'accueil des nouveaux employés. Tous les programmes de Smucker offrent des ressources et du matériel de formation dans un format tenant compte des besoins en accessibilité des personnes handicapées. Des dossiers seront conservés sur tous les participants.	Complété - mise à jour de la formation au besoin Formats accessibles sur demande
Processus de rétroaction	Établir un processus de rétroaction et un mécanisme pour recevoir la rétroaction provenant des membres du public et assurer que le public a accès à l'information.	Complété
Format des documents	Offrir des formats accessibles de documents sous cette section sur demande.	Complété - sur demande
<b>Normes de transportation - Ne s'applique pas</b>		

#### **Quatrième partie : Conclusion:**

##### Revue et processus de suivi

Tout au long de l'année, l'évaluation de l'efficacité de l'implantation des stratégies visant à éliminer les obstacles et à faire de la prévention sera continue dans le but de se préparer à la planification de l'année suivante. Le comité de planification de l'accessibilité cherchera des membres pour occuper les postes vacants qui seront identifiés. Les membres du comité de planification de l'accessibilité rappelleront aux employés le rôle qu'ils ont à jouer dans l'implantation de ce plan.

##### Communication du plan

Le plan d'accessibilité de Smucker Foods of Canada Corp. sera publié sur le site Web de la compagnie à <http://www.smuckers.ca> et des copies imprimées seront disponibles sur demande. Le plan est aussi disponible en formats accessibles. Les coordonnées pour les demandes de formats accessibles sont :

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 Dr.  
 Markham, ON L3R 0P3

Rétroaction :

Si vous avez des questions ou de la rétroaction concernant le plan d'accessibilité pluriannuel de Smucker Foods of Canada Corp., veuillez envoyer un courriel à [AODA.feedback@jmsmucker.com](mailto:AODA.feedback@jmsmucker.com)

Processus de revue du plan pluriannuel :

Ce plan sera révisé tous les 5 ans par le comité de planification de l'accessibilité de Smucker.

Dernière révision : 1er octobre 2019