

Saputo (Ontario) – Norme concernant la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario

DÉCLARATION D'ENGAGEMENT

En 2005, le gouvernement de l'Ontario a adopté la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (la « LAPHO »). Le gouvernement de l'Ontario a pour objectif de rendre l'Ontario accessible d'ici 2025.

Saputo Produits Laitiers Canada S.E.N.C. (« Saputo ») s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Saputo croit à l'intégration et à l'égalité des chances. Saputo s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et le fera en tentant de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité en respectant les exigences de la LAPHO et du Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (« RNAI ») en vertu de la LAPHO.

En vertu de la LAPHO et du RNAI, les normes d'accessibilité suivantes établissent certaines exigences qui s'appliquent à Saputo (Ontario) :

- Service à la clientèle;
- Information et communications;
- Emploi; et
- Conception des espaces publics (Accessibilité des environnements bâtis)

DÉFINITION D'UN HANDICAP

La LAPHO définit le terme « handicap » comme suit :

- « Tout degré d'incapacité physique, d'infirmité, de malformation ou de défigurement dû à une lésion corporelle, une anomalie congénitale ou une maladie, et, notamment, le diabète sucré, l'épilepsie, un traumatisme crânien, tout degré de paralysie, une amputation, l'incoordination motrice, la cécité ou une déficience visuelle, la surdité ou une déficience auditive, la mutité ou un trouble de la parole, ou la nécessité de recourir à un chien-guide ou à un autre animal, à un fauteuil roulant ou à un autre appareil ou dispositif correctif;
- une déficience intellectuelle ou un trouble du développement;
- une difficulté d'apprentissage ou un dysfonctionnement d'un ou de plusieurs des processus de la compréhension ou de l'utilisation de symboles ou de la langue parlée;
- un trouble mental, ou
- une lésion ou une invalidité pour laquelle des prestations ont été demandées ou reçues dans le cadre du régime d'assurance créé aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. »

EXIGENCES GÉNÉRALES

Norme d'accessibilité

La présente norme a été rédigée conformément au RNAI et traite de la façon dont Saputo assure l'accessibilité en respectant les normes d'accessibilité intégrées applicables à Saputo (Ontario), comme indiqué ci-dessus. Cette Norme s'applique à toutes les personnes ayant droit aux protections énoncées dans la LAPHO et le RNAI, y compris les clients et les salariés de Saputo.

Saputo (Ontario) est régie par la présente Norme et les politiques et documents connexes, y compris la LAPHO et le *Code des droits de la personne* de l'Ontario, pour répondre aux besoins d'accessibilité des personnes handicapées.

Plan pluriannuel d'accessibilité

Le RNAI exige que Saputo (Ontario) établisse, mette en œuvre, tienne à jour et documente un plan d'accessibilité pluriannuel qui décrit la stratégie de l'organisation pour prévenir et supprimer les obstacles pour les personnes handicapées et pour répondre aux exigences du RNAI. Le plan d'accessibilité pluriannuel de Saputo (Ontario) se concentre sur les initiatives de Saputo (Ontario) en ce qui concerne les normes d'accessibilité de la LAPHO pour faire de l'Ontario une province accessible pour tous les Ontariens.

Conformément aux exigences énoncées dans le RNAI, Saputo s'engage à :

- Établir, revoir et mettre à jour son plan d'accessibilité pluriannuel en consultation avec les personnes handicapées;
- Faire rapport, le cas échéant, sur l'état d'avancement de la mise en œuvre du plan;
- Afficher le plan sur le site Web de Saputo;
- Fournir le plan dans un format accessible, sur demande; et
- Revoir et mettre à jour le plan au moins une fois tous les cinq ans.

Kiosques

Saputo (Ontario) tiendra compte des besoins des personnes handicapées lors de la conception, de la fourniture ou de l'acquisition de kiosques libre-service destinés à être utilisés sur le lieu de travail.

Formation

Saputo (Ontario) veillera à ce qu'une formation soit dispensée sur les exigences des normes d'accessibilité mentionnées dans le RNAI et continuera d'offrir une formation sur le *Code des droits de la personne* de l'Ontario en ce qui concerne les personnes handicapées, à :

- tous ses salariés et bénévoles;
- toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de Saputo; et
- toutes les autres personnes qui fournissent des biens, des services ou des installations au nom de la Société.
- La formation sera adaptée aux fonctions des salariés.
- Les nouveaux salariés recevront une formation dès que possible. Si des changements sont apportés aux politiques de Saputo (Ontario) ou aux exigences, une formation supplémentaire sera fournie.
- La documentation relative à la formation des employés, y compris les noms des participants et les dates de formation, est gérée par le Service des ressources humaines.

Voir l'Annexe – 1 : Déclaration d'engagement en vertu de la LAPHO.

NORMES EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Tous les établissements de Saputo (Ontario) se sont engagés à respecter leurs obligations actuelles et continues en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Saputo comprend que les obligations en vertu de la LAPHO et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Saputo s'engage à se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la LAPHO.

Saputo s'est engagée à atteindre l'excellence en servant tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nos politiques en matière de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos installations. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème important et inévitable pour la sécurité des

aliments, la santé ou la sécurité ou qu'il ne peut être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront utilisées pour garantir que la personne handicapée puisse accéder à nos installations.

Il convient de noter qu'il incombe à la personne handicapée de veiller à ce que son appareil fonctionnel soit utilisé de manière sûre et contrôlée à tout moment.

Saputo formera ses employés à l'utilisation des divers appareils fonctionnels disponibles dans tous les établissements de l'Ontario, le cas échéant.

Communication

Lorsqu'elle communique avec une personne handicapée, Saputo le fait d'une manière qui tient compte du handicap de la personne. Saputo s'engage à offrir une formation sur le service à la clientèle à tous ses employés. Cette formation portera notamment sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance ne sont autorisés que dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public.

Si nous sommes dans l'impossibilité de reconnaître facilement un animal d'assistance, nos employés peuvent demander à une personne de fournir un document émanant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap.

Un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches.

Saputo formera ses employés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Dans de rares circonstances, pour des raisons de santé et de sécurité alimentaire et des personnes, il peut être nécessaire d'envisager de permettre à une personne handicapée d'entrer dans un établissement accompagné d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Saputo accueille les clients qui sont accompagnés d'une personne de soutien, lorsque cette dernière a été engagée ou choisie par la personne handicapée pour l'accompagner afin de l'aider à accéder aux biens ou aux services et/ou pour lui fournir une aide à la mobilité, une assistance personnelle et/ou à communiquer. Les personnes accompagnées d'une personne de soutien sont encouragées à informer le personnel concerné de Saputo de leur participation. Les personnes de soutien sont autorisées à entrer dans toutes les installations de Saputo qui sont ouvertes au public. Saputo formera ses salariés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Dans de rares circonstances, pour des raisons de santé et de sécurité alimentaire et des personnes, il peut être nécessaire d'envisager de permettre à une personne handicapée d'entrer dans un établissement accompagné d'une personne de soutien. Si cela est jugé nécessaire, une évaluation des risques sera effectuée par un représentant de l'Administration en Ontario. L'évaluation des risques comprendra l'identification des risques inhérents à la présence de la personne de soutien dans la zone concernée et identifiera les mesures alternatives disponibles pour permettre à la personne handicapée d'accéder au service.

Avis d'interruption temporaire du service

Saputo prendra des mesures raisonnables pour informer le public en cas d'interruption prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Les informations requises nécessaires pour toute communication d'une interruption temporaire peuvent inclure :

- L'heure, la date et le lieu de l'interruption;
- Des informations sur la raison de l'interruption;
- La durée prévue de l'interruption; et
- Des descriptions des installations ou services alternatifs, le cas échéant.

Cet avis sera placé à toutes les entrées publiques de nos locaux.

Comme l'accès aux installations de Saputo (Ontario) est limité pour le public, en raison des règlements de l'ACIA et de la conformité aux règlements de santé et de sécurité des aliments et des personnes, il se peut que des services et des installations ne soient pas accessibles au public. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les tâches suivantes (en fonction de chaque site) :

- Toilettes
- Salles de conférence
- Rampe d'accès pour fauteuils roulants
- Portes accessibles aux fauteuils roulants

Voir l'Annexe 2 – Modèle d'avis d'interruption du service et l'Annexe 3 – Procédure d'avis d'interruption du service

Formation

Saputo fournira à tous les employés de l'Ontario un examen de l'objectif de la LAPHO et des exigences des normes en matière de service à la clientèle.

Une formation plus approfondie sera fournie aux employés qui :

- Participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle.
- Communiquent avec le public ou d'autres tiers au nom de Saputo.

La formation comprendra :

- Un examen de la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers types de handicaps;
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel ou qui ont besoin de l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- Comment utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles chez Saputo qui peuvent aider à la prestation de services aux personnes handicapées;
- Ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux biens et/ou services de Saputo; et
- Les politiques, procédures et pratiques de Saputo relatives à la fourniture de services aux personnes handicapées.

Les nouveaux salariés recevront la formation dans le cadre de leur période d'adaptation au poste de travail, et une formation de mise à jour leur sera offerte, si un changement est apporté à cette norme ou aux politiques pertinentes de Saputo, et ce, de façon continue.

La documentation relative à la formation des employés, y compris les noms des participants et les dates de formation, est gérée par le Service des ressources humaines.

Processus de rétroaction

Nous encourageons la rétroaction sur la prestation de services aux personnes handicapées, car cela permet d'identifier les secteurs à modifier, en plus de contribuer à l'amélioration continue des services. Cette rétroaction peut se faire par téléphone, en personne, par écrit ou par courriel. Saputo s'efforcera de fournir une réponse dans le même format que celui dans lequel les commentaires ont été reçus. La rétroaction sera, dans la mesure du possible, traitée immédiatement. Dans certains cas, le traitement de la rétroaction peut exiger plus d'efforts. Une analyse est parfois nécessaire avant de prendre des mesures. La rétroaction doit être envoyée au chef, Ressources humaines de chaque site. Veuillez consulter l'Annexe 1 – Déclaration d'engagement en vertu de la LAPHO de Saputo (Ontario).

Avis de disponibilité des documents

Saputo informera le public que les documents relatifs à l'accessibilité au service à la clientèle sont disponibles sur demande en affichant un avis dans l'aire de réception ou d'entrée de chaque établissement.

Saputo fournira ce document dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui a fait la demande pour déterminer si le format ou le support de communication est approprié. Nous fournirons le format accessible en temps voulu et sans coûts additionnels.

Voir l'Annexe 5 – Saputo (Ontario), LAPHO (normes de service à la clientèle)

Modifications de la présente Norme ou d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des normes de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette norme avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées.

Toute politique de Saputo qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

NORMES POUR L'INFORMATION ET LES COMMUNICATIONS

Formats accessibles et aides à la communication

Saputo s'engage à répondre aux besoins de communication des personnes handicapées. La Société consultera les personnes handicapées qui demandent de l'information dans un format accessible afin de déterminer leurs besoins en matière d'information et de communication. Saputo fournira le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Processus de rétroaction

Saputo a mis en place un processus pour recevoir de la rétroaction de toutes provenances et y répondre, et s'assurera que ces processus sont fournis dans des formats accessibles et avec des supports de communication sur demande.

Informations d'urgence

Saputo s'engage à fournir au public toute information d'urgence disponible dans un format accessible ou avec des supports de communication appropriés, dès que possible, sur demande.

Sites Web et contenus Web accessibles

Dans la mesure où cela est nécessaire, Saputo s'assurera que ses sites Internet et le contenu de ces sites sont conformes aux exigences du WCAG 2.0, niveau AA.

NORMES D'EMPLOI

Recrutement

Lorsqu'elle affichera des offres d'emploi pour des postes situés en Ontario, Saputo inclura la déclaration suivante : « Saputo accueille et encourage les candidatures de personnes handicapées. Des aménagements, jusqu'au point de contrainte excessive, sont disponibles sur demande pour les candidats prenant part à tous les aspects du processus de sélection. » Le représentant du recrutement responsable de l'affichage du poste s'assurera que les coordonnées appropriées sont fournies.

Si un candidat sélectionné demande une mesure d'adaptation, Saputo consultera le candidat et fournira, ou fera en sorte que soit fournie, une mesure d'adaptation appropriée d'une manière qui tienne compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap.

De plus, lorsque Saputo publie des offres d'emploi, Saputo informe le candidat retenu de ses politiques en matière de mesures d'adaptation des salariés handicapés, en incluant les politiques de Saputo en matière de mesures d'adaptation pour les salariés handicapés dans les lettres d'offre d'emploi.

Renseignements sur les mesures de soutien

Conformément au RNAI, Saputo informera tous les salariés des politiques qui soutiennent les salariés handicapés, y compris, mais sans s'y limiter, les politiques pour les postes qui tiennent compte des besoins d'accessibilité d'un salarié en raison d'un handicap. Voir l'Annexe 4 – Déclaration d'engagement des salariés en vertu de la LAPHO Formats accessibles et aides à la communication pour les salariés

À la demande d'un salarié handicapé, Saputo consultera le salarié pour lui fournir, ou faire en sorte de lui fournir, des formats accessibles et des supports de communication pour l'information nécessaire à l'exécution de son travail et l'information qui est généralement disponible pour les autres salariés. Pour déterminer la pertinence d'un format accessible ou d'un support de communication, Saputo consultera le salarié qui en fait la demande.

Renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail

Saputo fournira des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail aux salariés qui ont un handicap, si le handicap en question rend ces renseignements individualisés nécessaires et si Saputo est consciente du besoin en matière de mesures d'adaptation qui découlent du handicap du salarié. Saputo fournira ces renseignements dès que possible après avoir pris connaissance du besoin de mesures d'adaptation.

Si le salarié a besoin d'assistance, Saputo fournira, avec le consentement du salarié, des renseignements relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail à la personne désignée par Saputo pour lui venir en aide.

Saputo révisera les renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail lorsque le salarié change de lieu de travail, lorsque les besoins ou les plans généraux en matière de mesures d'adaptation du salarié sont révisés et lorsque Saputo révisé ses politiques générales d'intervention d'urgence.

Plans d'adaptation individualisés et documentés

Saputo a mis en place et maintiendra un processus écrit pour l'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés pour les salariés handicapés.

Le processus d'élaboration de plans d'adaptation individualisés et documentés comprendra les éléments suivants :

- La participation du salarié à l'élaboration du plan de mesures d'adaptation;
- Une évaluation sur une base individuelle;
- L'identification de la mesure d'adaptation à fournir;
- Les délais pour la fourniture d'une mesure d'adaptation;
- Saputo peut demander une évaluation par un expert médical ou autre, à ses frais, pour l'aider à déterminer les mesures d'adaptation et la façon de les réaliser;
- Le salarié peut demander la participation d'un représentant du lieu de travail à l'élaboration du plan de mesures d'adaptation;

- Mesures prises pour protéger le caractère confidentiel des renseignements personnels concernant l'employé;
- La fréquence et le mode de réalisation des réexamens et des actualisations du plan;
- En cas de refus, les raisons de ce refus doivent être communiquées au salarié;
- Un format qui tient compte des besoins de l'employé en matière de handicap;
- Si la demande en est faite, tout renseignement concernant les formats accessibles et les supports de communication fournis; et
- L'identification de toute autre mesure d'adaptation devant être fournie;
- Sur demande, les renseignements relatifs aux formats accessibles et aux supports de communication fournis seront également inclus dans les plans d'adaptation individualisés;
- En outre, les plans comprendront des renseignements individualisés relatifs aux interventions d'urgence sur le lieu de travail (si nécessaire) et identifieront toute autre mesure d'adaptation à prendre.

Voir l'Annexe 6 : Plans individuels d'accommodement et de retour au travail

Processus de retour au travail

Saputo a mis en place et maintiendra un processus de retour au travail documenté pour ses salariés qui se sont absentés du travail en raison d'un handicap et qui ont eu besoin d'une mesure d'adaptation liée à leur handicap afin de retourner au travail.

Le processus de retour au travail décrit les étapes que Saputo suivra pour faciliter le retour au travail et comprendra des plans d'adaptation individualisés documentés dans le cadre du processus.

D'une manière générale, tout salarié en arrêt de travail pour cause de handicap devra fournir des renseignements médicaux de la part de son médecin traitant avant de reprendre le travail. Ces renseignements médicaux doivent indiquer que le salarié est capable de retourner au travail sans restrictions. Par ailleurs, un médecin doit identifier les restrictions spécifiques du salarié et leur durée associée. Ces restrictions doivent être communiquées au chef, Gestion de l'invalidité, au Service des ressources humaines et/ou au superviseur/chef avant la date prévue de retour au travail. Ensuite, les parties concernées examineront la demande en tenant compte du processus d'adaptation de chaque site de l'Ontario.

Ce processus de retour au travail ne remplacera ni n'annulera aucun autre processus de retour au travail créé par ou en vertu d'une autre loi (p. ex. la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de l'Ontario).

Voir l'Annexe 6 : Plans individuels d'accommodement et de retour au travail

Gestion du rendement, perfectionnement professionnel et réaffectation

Saputo tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité (ainsi que des plans d'accommodement individuels) dans les domaines de la gestion du rendement, du perfectionnement professionnel et de la réaffectation d'un salarié handicapé. Si un salarié a besoin de mesures d'adaptation en raison d'un handicap dans ces domaines, il est tenu de faire part de ses besoins à son chef, Service des ressources humaines et/ou à son superviseur ou chef. Les parties concernées examineront la demande afin d'élaborer un plan d'adaptation individualisé.

NORMES POUR LA CONCEPTION DES ESPACES PUBLICS (ACCESSIBILITÉ DES ENVIRONNEMENTS BÂTIS)

Saputo s'engage à concevoir des espaces publics exempts d'obstacles et accessibles à toutes les personnes qu'elle sert, et ce, conformément aux exigences de toute autre loi ou de tout autre code applicable, lorsqu'elle entreprend de nouvelles constructions ou des modifications importantes prévues.

QUESTIONS SUR CETTE NORME

La présente Norme a été élaborée pour éliminer les obstacles et accroître l'accessibilité pour les personnes handicapées. Si quelqu'un a une question sur la Norme, ou si l'objectif d'une norme n'est pas compris, une explication sera fournie par l'équipe Ressources humaines de l'Ontario, qui est composée de :

- Georgetown – chef, Ressources humaines
- Orangeville – chef, Ressources humaines, conseiller, Ressources humaines
- St. Marys – chef, Ressources humaines, conseiller, Ressources humaines
- Tavistock – chef, Ressources humaines, conseiller, Ressources humaines
- Vaughan – chef, Ressources humaines
- Ontario – directeur, Ressources humaines

Message d'avertissement : les coordonnées spécifiées doivent être incluses dans les annexes et mises à jour si nécessaire.

AVIS À AFFICHER DANS LES ZONES DE RÉCEPTION ET À FOURNIR AUX NOUVEAUX SALARIÉS



Saputo reconnaît que le gouvernement de l'Ontario appuie la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le stipulent le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code ») et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario (la « LAPHO »).

Saputo s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Saputo croit à l'intégration et à l'égalité des chances. La Société s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et le fera en essayant de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour tenter de répondre aux exigences définies par la LAPHO.

Si vous avez besoin d'une mesure d'adaptation, il vous incombe d'en informer la réceptionniste qui, à son tour, en informera le représentant des Ressources humaines concerné. Les documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle sont disponibles sur demande auprès du Service des ressources humaines. Saputo fournira ces documents dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Saputo consultera la personne qui a fait la demande pour déterminer si le format ou le support de communication est approprié. Saputo fournira le format accessible en temps opportun et sans frais supplémentaires.

Nous encourageons la rétroaction sur la prestation de services aux personnes handicapées, car cela permet d'identifier les secteurs à modifier, en plus de contribuer à l'amélioration continue des services. Cette rétroaction peut se faire par téléphone, en personne, par écrit ou par courriel. Saputo s'efforcera de fournir une réponse dans le même format que celui dans lequel les commentaires ont été reçus. La rétroaction sera, dans la mesure du possible, traitée immédiatement. Dans certains cas, le traitement de la rétroaction peut exiger plus d'efforts. Une analyse est parfois nécessaire avant de prendre des mesures.

Coordonnées de l'équipe Ressources humaines de l'Ontario :

Vaughan	Georgetown
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 905 702-7229 Courriel : linda.randell@saputo.com
Orangeville	Tavistock/St. Marys
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 519 655-2337 Courriel : ammie.poag@saputo.com

UN AVIS SERA PLACÉ À TOUTES LES ENTRÉES PUBLIQUES DE NOS LOCAUX



Chers clients/salariés,

Veuillez noter que notre XXXXXXXXXX situé XXXXXXXXXX est/sont hors service. Cette interruption de service sera anticipée du XXXXXX au XXXXXX pour XXXXXXXXXX (raison à fournir par le Service de l’entretien).

Pour accéder aux autres XXXXXXXXXX de l’établissement, veuillez communiquer avec la réceptionniste, qui vous fournira une alternative XXXXXXXXXX pouvant être utilisée pendant l’interruption du service.

Nous nous excusons pour tous les désagréments que cela peut causer.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez vous adresser directement à la réceptionniste, ou contacter le Service des ressources humaines aux coordonnées indiquées ci-dessous.

Merci.

L’Administration

Coordonnées des Ressources humaines

Vaughan	Georgetown
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 905 702-7229 Courriel : linda.randell@saputo.com
Orangeville	Tavistock/St.Marys
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 519 655-2337 Courriel : ammie.poag@saputo.com

UN AVIS SERA PLACÉ À TOUTES LES ENTRÉES PUBLIQUES DE NOS LOCAUX



Saputo reconnaît que le gouvernement de l’Ontario appuie la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le stipulent le *Code des droits de la personne* de l’Ontario (le « Code ») et la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées* de l’Ontario (la « LAPHO »). En cas d’interruption, les personnes suivantes sont chargées de veiller au respect de la Loi :

- Dès que le Service de l’entretien est informé d’un problème, en cas d’interruption :
 - Le chef, Service de l’entretien et/ou un membre du Service de l’entretien remplit l’avis d’interruption avec les renseignements requis et informe la réceptionniste et tous les membres de l’équipe de la direction avec une estimation de l’heure à laquelle le problème devrait être résolu;
 - L’avis d’interruption sera affiché dans un endroit bien en vue où il sera visible pour les personnes touchées par la perturbation;
 - Le chef, Service de l’entretien et/ou un membre du Service de l’entretien, si nécessaire, collaborera avec les membres de l’équipe de la direction du site pour trouver une solution au problème en temps voulu;
 - Des mesures d’adaptation raisonnables, jusqu’à concurrence d’une contrainte excessive, seront fournies à tout client ou salarié pour faire face à l’interruption (les mesures d’adaptation doivent être discutées entre les parties);
 - Le chef, Service de l’entretien et/ou un membre du Service de l’entretien vous informeront lorsque le service sera rétabli et supprimeront l’avis d’interruption.

AVIS À AFFICHER SUR LES TABLEAUX DE COMMUNICATION DU SITE ET À FOURNIR AUX NOUVEAUX SALARIÉS



Saputo reconnaît que le gouvernement de l'Ontario appuie la pleine inclusion des personnes handicapées, comme le stipulent le *Code des droits de la personne* de l'Ontario (le « Code ») et la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario (la « LAPHO »).

Saputo s'engage à traiter toutes les personnes de manière à leur permettre de conserver leur dignité et leur indépendance. Saputo croit à l'intégration et à l'égalité des chances. La Société s'engage à répondre aux besoins des personnes handicapées en temps opportun et le fera en essayant de prévenir et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité pour tenter de répondre aux exigences définies par la LAPHO et ses règlements

À la demande d'un salarié qui a besoin d'une mesure d'adaptation en raison d'un handicap, en consultation avec le salarié et dans la mesure du possible, la Société fournira ou fera en sorte de fournir des formats accessibles et des aides à la communication pour les renseignements nécessaires à l'exécution de son travail et les renseignements généralement disponibles pour les salariés sur le lieu de travail. [S. 26 1-2 RNAI].

Si, en tant que salarié de Saputo, vous avez un handicap tel que défini dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou dans la LAPHO et que vous avez besoin d'un accès ou d'une mesure d'adaptation pour faire votre travail, il vous incombe d'en informer le Service des ressources humaines, et nous travaillerons avec vous pour vous fournir une mesure d'adaptation appropriée jusqu'au point de contrainte excessive. Saputo fournira également des renseignements personnalisés sur les mesures d'intervention d'urgence en milieu de travail aux employés qui ont un handicap, au besoin.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec votre Service des ressources humaines local.

Coordonnées des Ressources humaines

Vaughan	Georgetown
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 905 702-7229 Courriel : linda.randell@saputo.com
Orangeville	Tavistock/St. Marys
Téléphone : 905 264-4610 Courriel : carla.stutz@saputo.com	Téléphone : 519 655-2337 Courriel : ammie.poag@saputo.com

À FOURNIR SUR DEMANDE



NORMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE SAPUTO (ONTARIO)

Tous les établissements de Saputo (Ontario) se sont engagés à respecter leurs obligations actuelles et continues en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario en matière de non-discrimination.

Saputo comprend que les obligations en vertu de la LAPHO et de ses normes d'accessibilité ne remplacent ni ne limitent ses obligations en vertu du *Code des droits de la personne* de l'Ontario ou ses obligations envers les personnes handicapées en vertu de toute autre loi.

Saputo s'engage à se conformer au *Code des droits de la personne* de l'Ontario et à la LAPHO.

Saputo s'est engagée à atteindre l'excellence en servant tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nos politiques en matière de service à la clientèle accessible sont conformes aux principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées.

Appareils fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs appareils fonctionnels personnels pour accéder à nos installations. Dans les cas où l'appareil fonctionnel présente un problème important et inévitable de sécurité des aliments, de santé ou de sécurité ou ne peut être autorisé pour d'autres raisons, d'autres mesures seront utilisées pour garantir que la personne handicapée puisse accéder à nos installations.

Il convient de noter qu'il incombe à la personne handicapée de veiller à ce que son appareil fonctionnel soit utilisé de manière sûre et contrôlée à tout moment. Saputo formera ses employés à l'utilisation des divers appareils fonctionnels disponibles dans tous les établissements de l'Ontario, le cas échéant.

Communication

Lorsqu'elle communique avec une personne handicapée, Saputo le fait d'une manière qui tient compte du handicap de la personne. Saputo s'engage à offrir une formation sur le service à la clientèle à tous ses employés. Cette formation portera notamment sur la manière d'interagir et de communiquer avec des personnes présentant différents types de handicaps.

Animaux d'assistance

Nous accueillons les personnes handicapées et leurs animaux d'assistance. Les animaux d'assistance ne sont autorisés que dans les parties de nos locaux qui sont ouvertes au public. Si nous sommes dans l'impossibilité de reconnaître facilement un animal d'assistance, nos employés peuvent demander à une personne de fournir un document émanant d'un professionnel de la santé réglementé qui confirme que la personne a besoin de l'animal d'assistance pour des raisons liées à son handicap. Un animal d'assistance peut être facilement identifié par des indicateurs visuels, par exemple lorsqu'il porte un harnais ou un gilet, ou lorsqu'il aide la personne à effectuer certaines tâches. Saputo formera ses salariés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Dans de rares circonstances, pour des raisons de santé et de sécurité alimentaire et des personnes, il peut être nécessaire d'envisager de permettre à une personne handicapée d'entrer dans un établissement accompagnée d'un animal d'assistance.

Personnes de soutien

Saputo accueille les clients qui sont accompagnés d'une personne de soutien, lorsque cette dernière a été engagée ou choisie par la personne handicapée pour l'accompagner afin de l'aider à accéder aux biens ou aux services et/ou pour lui fournir une aide à la mobilité, une assistance personnelle et/ou à communiquer. Les personnes accompagnées d'une personne de soutien sont encouragées à informer le personnel concerné de Saputo de leur

participation. Les personnes de soutien sont autorisées à entrer dans toutes les installations de Saputo qui sont ouvertes au public. Saputo formera ses salariés sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien.

Dans de rares circonstances, pour des raisons de santé et de sécurité alimentaire et des personnes, il peut être nécessaire d'envisager de permettre à une personne handicapée d'entrer dans un établissement accompagné d'une personne de soutien. Si cela est jugé nécessaire, une évaluation des risques sera effectuée par un représentant de l'Administration en Ontario. L'évaluation des risques comprendra l'identification des risques inhérents à la présence de la personne de soutien dans la zone concernée et identifiera les mesures alternatives disponibles pour permettre à la personne handicapée d'accéder au service.

Avis d'interruption temporaire du service

Saputo prendra des mesures raisonnables pour informer le public en cas de perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Les informations requises nécessaires pour toute communication d'une interruption temporaire peuvent inclure :

- L'heure, la date et le lieu de l'interruption;
- Des informations sur la raison de l'interruption;
- La durée prévue de l'interruption; et
- Des descriptions des installations ou services alternatifs, le cas échéant.
- Cet avis sera placé à toutes les entrées publiques de nos locaux.

Comme l'accès aux installations de Saputo (Ontario) est limité pour le public, en raison des règlements de l'ACIA et de la conformité aux règlements de santé et de sécurité des aliments et des personnes, il se peut que des services et des installations ne soient pas accessibles au public. Cela peut inclure, sans s'y limiter, les tâches suivantes (en fonction de chaque site) :

- Toilettes
- Salles de conférence
- Rampe d'accès pour fauteuils roulants
- Portes accessibles aux fauteuils roulants

Processus de rétroaction

Nous encourageons la rétroaction sur la prestation de services aux personnes handicapées, car cela permet d'identifier les secteurs à modifier, en plus de contribuer à l'amélioration continue des services. Cette rétroaction peut se faire par téléphone, en personne, par écrit ou par courriel. Saputo s'efforcera de fournir une réponse dans le même format que celui dans lequel les commentaires ont été reçus. La rétroaction sera, dans la mesure du possible, traitée immédiatement. Dans certains cas, le traitement de la rétroaction peut exiger plus d'efforts. Une analyse est parfois nécessaire avant de prendre des mesures. La rétroaction doit être envoyée au chef, Ressources humaines de chaque site.

Avis de disponibilité des documents

Saputo informera le public que les documents relatifs à l'accessibilité au service à la clientèle sont disponibles sur demande en affichant un avis dans l'aire de réception ou d'entrée de chaque établissement. Saputo fournira ce document dans un format accessible ou avec un support de communication, sur demande. Nous consulterons la personne qui a fait la demande pour déterminer si le format ou le support de communication est approprié. Nous fournirons le format accessible en temps voulu et sans coûts additionnels.

Modifications apportées à la présente politique ou à d'autres politiques

Nous nous engageons à élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent et favorisent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à la présente Norme avant d'en avoir examiné l'impact sur les personnes handicapées. Toute politique de Saputo qui ne respecte pas et ne promeut pas les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

À FOURNIR SUR DEMANDE



Processus d'élaboration des plans d'adaptation individualisés

Saputo (la « Société ») s'engage à offrir un environnement accessible et inclusif à toutes les personnes, comme le prévoit la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario (la « LAPHO »), et utilisera le processus suivant pour déterminer et satisfaire les besoins d'adaptation des salariés jusqu'à ce qu'au point de contrainte excessive.

La confidentialité sera maintenue tout au long du processus d'adaptation. La Société conservera, dans un endroit sûr, toutes les informations et tous les documents qui lui sont fournis dans le cadre de ce processus. Ces informations – à l'exclusion de toute documentation médicale privée et confidentielle et de son contenu – ne seront communiquées à d'autres personnes que sur la base du « besoin de savoir » ou sur demande écrite et avec l'approbation de l'employé qui demande la mesure d'adaptation.

1. Reconnaître la nécessité d'une mesure d'adaptation

La mesure d'adaptation peut être :

- Demandée par le salarié
- Déterminée par le chef de l'employé ou le gestionnaire d'embauche.

2. Recueillir des informations pertinentes et évaluer les besoins individuels

- Le salarié participe activement à cette étape et peut demander à un représentant de son agent négociateur, lorsque le salarié est représenté par un agent négociateur, ou à un autre représentant du lieu de travail, lorsque l'employé n'est pas représenté par un agent négociateur, de participer au processus.
- Le salarié fournira des informations sur ses capacités et limitations fonctionnelles, à l'exclusion de la nature de son handicap.
- Un médecin ou un autre expert externe peut être engagé (à la discrétion et aux frais de la Société) pour aider à déterminer si/comment les besoins du salarié peuvent être satisfaits
- Le salarié, le chef, Ressources humaines, le chef, Gestion de l'invalidité, le superviseur, ainsi que l'expert externe désigné par l'employeur, travailleront ensemble pour trouver une mesure d'adaptation raisonnable fondée sur les besoins individuels du salarié, jusqu'à ce qu'au point de contrainte excessive.
- Le salarié peut être invité à fournir, envisager ou discuter des solutions alternatives.

La décision finale de déterminer quelle(s) mesure(s) d'adaptation raisonnable(s), le cas échéant, sera(seront) fournie(s) et n'entraînera(ont) pas de contrainte excessive sera prise par la Société et sera basée sur la documentation soumise par le salarié, la consultation des ressources requises et les besoins opérationnels de la Société.

3. Rédiger un plan d'adaptation individualisé

Après avoir identifié la ou les mesure(s) d'adaptation la ou les plus appropriée(s), les détails de la ou des mesure(s) d'adaptation convenue(s) seront documentés dans un plan individualisé écrit, qui comprendra les éléments suivants (le cas échéant) :

- Les capacités et les limites établies fournies au moment de la création du plan.

- La ou les mesure(s) d'adaptation détaillée(s) à fournir.
- L'identification de tous les formats accessibles ou aides à la communication nécessaires.
- Toute information d'urgence concernant les salariés et/ou tout ajout au plan d'intervention d'urgence, si nécessaire.
- Exigences en matière de formation.
- La durée du plan et la fréquence à laquelle il sera revu et mis à jour.

Une fois le plan finalisé, le chef, Ressources humaines remettra au salarié, dans un format accessible (si nécessaire), une copie du plan d'adaptation individualisé pour examen et signature, ou les raisons écrites du refus de la demande d'adaptation.

Le superviseur et/ou le chef de l'employé recevra une copie du plan finalisé, ainsi que le représentant de l'agent négociateur de l'employé ou d'autres représentants sur le lieu de travail, si l'employé n'est pas représenté par un agent négociateur, si nécessaire.

En fonction des circonstances, du type de handicap, des niveaux de fonctionnalité et des détails du plan de retour au travail, le salarié peut :

- Retourner au poste qu'il occupait avant la blessure ou la condition, avec quelques modifications des tâches, de l'environnement de travail et des horaires.
- Être affecté à une fonction alternative.

4. Mise en œuvre, suivi et mise à jour du plan

Le salarié collaborera avec le superviseur et/ou le chef de service pour examiner, mettre en œuvre et contrôler les exigences du plan d'adaptation. Si des éclaircissements supplémentaires sont nécessaires, les Ressources humaines et/ou le chef, Gestion des invalidités peuvent être consultés.

Après la mise en œuvre d'un plan d'adaptation convenu, et sur la base de la fréquence d'examen indiquée et/ou si cela est nécessaire en raison de l'une des situations suivantes :

- Le lieu de travail ou le poste de l'employé change.
- La nature du handicap de l'employé change et/ou les capacités et les limitations ont changé.
- La mesure d'adaptation n'est plus appropriée.
- S'il y a des changements en matière de gestion d'entreprise qui font que les exigences en matière d'adaptation ne peuvent plus être satisfaites ou que la mesure d'adaptation n'est plus disponible.

Le superviseur et/ou le chef, conjointement avec l'employé et le représentant de l'agent négociateur de l'employé ou un autre représentant sur le lieu de travail, lorsque l'employé n'est pas représenté par un agent négociateur, le cas échéant, ainsi que le chef, Ressources humaines et le chef, Gestion des invalidités, si nécessaire, examineront le plan conformément aux étapes 2 et 3 afin de déterminer si;

- Des révisions du plan actuel sont nécessaires, ou
- Un nouveau plan est nécessaire, ou
- La mesure d'adaptation n'est plus nécessaire, ou
- La demande d'adaptation ne peut être satisfaite.

Processus d'élaboration des plans de retour au travail

Saputo (la « Société ») s'est engagée à soutenir les salariés qui se sont absents du travail en raison d'un handicap et à les réintégrer dans leur milieu de travail. La Société utilisera le processus de planification du retour au travail suivant pour aider les employés qui ont besoin de mesures d'adaptation temporaires ou permanentes liées à un handicap afin de reprendre le travail. Le présent processus de retour au travail ne

remplace ni n'annule aucun autre processus de retour au travail créé par ou en vertu d'une autre loi (p. ex. la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* de l'Ontario).

La confidentialité sera maintenue tout au long du processus de retour au travail. La Société conservera, dans un endroit sûr, toutes les informations et tous les documents qui lui sont fournis dans le cadre de ce processus. Ces informations – à l'exclusion de toute documentation médicale privée et confidentielle et de son contenu – ne seront communiquées à d'autres personnes que sur la base du « besoin de savoir » ou sur demande et approbation écrites du salarié nécessitant un plan de retour au travail à la suite d'un congé de longue durée pour invalidité.

1. Commencer le congé de longue durée et rester en contact avec le salarié

Si un salarié doit prendre un congé de longue durée pour invalidité en raison d'une blessure sur le lieu de travail, d'une affection personnelle ou d'un accident, il en informera son superviseur et/ou son chef, ainsi que le Service des ressources humaines, et suivra la procédure locale pour signaler une absence. Le salarié maintiendra un contact régulier avec l'employeur et le correspondant désigné en fonction du type de congé, avec le consentement du salarié, afin de régler tout problème qui pourrait survenir et de faciliter le processus de retour au travail.

2. Recueillir des informations pertinentes et évaluer les besoins individuels

Le salarié et le correspondant désigné en fonction du type de congé de longue durée pour invalidité travailleront ensemble pour partager et examiner les renseignements requis afin de déterminer le plan de retour au travail le plus approprié jusqu'au point de contrainte excessive. Les étapes peuvent comprendre les éléments suivants :

Pour les blessures/conditions professionnelles nécessitant une planification du retour au travail :

Le superviseur et/ou le chef du salarié devra :

- Fournir au salarié des informations sur le retour au travail.
- Maintenir un contact régulier avec le salarié.
- Examiner les aspects médicaux (capacités/limitations/restrictions) afin d'identifier le plan de retour au travail le plus approprié.
- Aider à déterminer des mesures d'adaptation jusqu'au point de contrainte excessive.
- Aider à analyser les exigences de chaque tâche professionnelle.

Le salarié devra :

- Suivre un traitement médical approprié si nécessaire.
- Fournir au prestataire de soins de santé du salarié les informations relatives au retour au travail.
- Fournir des mises à jour médicales sur les capacités fonctionnelles, les limitations et les restrictions en temps opportun et comme demandé de temps à autre.

Le(s) fournisseur(s) de soins de santé, le(s) représentant(s) sur le lieu de travail, le chef, Gestion des invalidités, le chef, Ressources humaines et d'autres personnes peuvent également participer au processus, si nécessaire.

Pour les congés de longue durée non professionnels nécessitant une planification du retour au travail

Le salarié devra :

- Maintenir un contact régulier avec le tiers parti administrateur (TPA).
- Suivre un traitement médical approprié si nécessaire.

- Fournir les éléments médicaux demandés au TA afin d'identifier et de développer le plan de retour au travail le plus approprié.
- Travailler avec le TA externe pour aider à développer un plan de retour au travail.

3. Élaborer un plan de retour au travail

Une fois que les tâches les plus appropriées à effectuer ont été identifiées sur la base des détails de la fonctionnalité (restrictions et limitations), des autres informations requises, des considérations de sécurité et de toute mesure transitoire, les détails du plan de retour au travail convenu seront documentés dans un plan individualisé écrit, qui comprendra les éléments suivants (le cas échéant) :

- Les capacités et limitations établies sur la base de la documentation fournie au moment du plan. Création en fonction du congé autorisé.
- Les fonctions assignées et les tâches à accomplir.
- La date de début et de fin du plan si elle est connue ainsi que les heures de travail.
- La fréquence à laquelle le plan sera revu et mis à jour.
- L'identification de tous les formats accessibles ou aides à la communication nécessaires.

Pour les blessures, les affections et les handicaps liés au travail :

Pour les accidents du travail et les affections professionnelles nécessitant un plan de retour au travail à des fins d'adaptation ou à la suite d'un congé, le superviseur, en partenariat avec le TA et le chef, Gestion des invalidités – si nécessaire – sera responsable de la préparation du plan initial de retour au travail.

Le superviseur/chef s'assurera de :

- Fournir au travailleur un plan écrit de retour au travail dans un format accessible (si nécessaire).
- Veiller à ce que les pratiques de travail soient sûres pour le salarié qui revient au travail.
- Fournir la formation nécessaire, le cas échéant.
- Le superviseur signera le plan avec le salarié et fournira une copie finale à l'employé, au TA et à d'autres personnes au besoin.

Pour les blessures, conditions et handicaps non liés au travail :

Pour les blessures et les conditions non liées au travail nécessitant un plan de retour au travail à des fins d'adaptation ou à la suite d'un congé, le représentant d'une tierce partie externe élaborera et présentera le plan recommandé.

L'équipe Ressources humaines va :

- Recevoir et examiner le plan de retour au travail proposé par le représentant d'une tierce partie externe
- Partager le plan avec le superviseur ou le chef de l'employé et obtenir son accord jusqu'au point de contrainte excessive.
- Partager le plan final aligné/signé avec le Gestionnaire administratif en assurance

Le superviseur/chef s'assurera de :

- Recevoir le plan proposé, l'examiner et confirmer que les exigences du plan peuvent être respectées jusqu'au point de contrainte excessive ou fournir des commentaires et/ou des suggestions supplémentaires s'il est impossible de respecter le plan de retour au travail proposé
- Veiller à ce que les pratiques de travail soient sûres pour le salarié qui revient au travail.
- Fournir la formation nécessaire, le cas échéant.
- Une fois le plan finalisé, le superviseur fournira à l'employé, dans un format accessible (si nécessaire), une copie du plan de retour au travail finalisé pour signature.
- Le superviseur signera également le plan et en fournira une copie finale à l'employé et aux Ressources humaines.

En fonction des circonstances, du type de handicap, des niveaux de fonctionnalité et des détails du plan de retour au travail, le salarié peut :

- Retourner au poste qu'il occupait avant la blessure ou la condition, avec quelques modifications des tâches, de l'environnement de travail et des horaires.
- Être affecté à une fonction alternative.

4. Mise en œuvre, suivi et mise à jour du plan

Le salarié collaborera avec le superviseur et/ou le chef de service pour examiner, mettre en œuvre et surveiller le plan de retour au travail et les mesures d'adaptation requises. Si des éclaircissements supplémentaires sont nécessaires, les Ressources humaines et/ou le chef, Gestion des invalidités peuvent être consultés.

Après la mise en œuvre d'un plan d'adaptation de retour au travail convenu, et sur la base de la fréquence d'examen indiquée et/ou si cela est nécessaire en raison de l'une des situations suivantes :

- Le lieu de travail ou le poste de l'employé change.
- La nature du handicap de l'employé change et/ou les capacités et les limitations ont changé.
- La mesure d'adaptation n'est plus appropriée.
- S'il y a des changements en matière de gestion d'entreprise qui font que les exigences en matière d'adaptation ne peuvent plus être satisfaites ou que la mesure d'adaptation n'est plus disponible.

Le superviseur et/ou le chef, en collaboration avec l'employé, le TA et le chef, Gestion des invalidités – si nécessaire – examinera le plan conformément aux étapes 2 et 3 pour déterminer si :

- Des révisions du plan actuel sont nécessaires, ou
- Un nouveau plan est nécessaire, ou
- La mesure d'adaptation n'est plus nécessaire, ou
- La demande d'adaptation ne peut être satisfaite.