



Énoncé de services à la clientèle et aux consommateurs de PepsiCo Canada — Ontario et Manitoba

Philosophie des services à la clientèle et aux consommateurs

L'objectif de PepsiCo Canada est de fournir des services de qualité exceptionnelle à la clientèle et aux consommateurs. Nous nous efforçons de servir nos clients et consommateurs de manière à refléter les principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances. Notre engagement est de fournir à tous les clients et consommateurs, y compris les personnes handicapées, les mêmes chances d'accéder à nos produits et services et de profiter de ces produits et services au même endroit, d'une façon similaire. Pour ce faire, nous ciblerons les obstacles au service à la clientèle pour tenter de les éliminer et, lorsque cela n'est pas raisonnablement possible, nous chercherons à fournir d'autres manières d'avoir accès à nos produits et services. De plus, nous tenterons d'éviter la création de nouveaux obstacles au service à la clientèle.

Lignes directrices

Les lignes directrices suivantes précisent les attitudes et comportements attendus lors du travail quotidien auprès des clients et consommateurs, et entre nous :

- **Respect** : chacun d'entre nous fera preuve d'honnêteté et d'intégrité et démontrera sa confiance envers autrui.
- **Responsabilité** : chacun d'entre nous est responsable de créer un environnement qui contribue au succès de nos clients, consommateurs et de chacun d'entre nous.
- **Collaboration** : chacun d'entre nous joue un rôle important dans le travail d'équipe en vue d'atteindre un but commun.
- **Amélioration continue** : chacun d'entre nous s'engage à s'améliorer perpétuellement dans tout ce qu'il/elle fait pour anticiper et dépasser les besoins à mesure qu'ils évoluent.

Fournir des biens et services aux personnes handicapées

- **Communication** : nous communiquerons avec les personnes handicapées d'une façon qui tient compte de leur handicap.
- **Services téléphoniques** : nous nous engageons à fournir une interface téléphonique entièrement accessible à nos clients et consommateurs présents et potentiels.
- **Appareils fonctionnels** : nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou se prévaloir de nos biens et services; à ces fins, nos clients peuvent librement utiliser leurs appareils fonctionnels dans n'importe quelle installation de PepsiCo Canada. PepsiCo Canada offre d'autres mesures qui peuvent aider nos clients sur les lieux; nous nous assurerons que notre personnel est familier avec les différents appareils fonctionnels pouvant être utilisés par les clients, notamment : ascenseurs, escaliers roulants, rampes d'accès et portes automatiques. Les

appareils fonctionnels destinés à faciliter l'accès à des services précis doivent être maintenus en bon état de marche, et nos clients seront informés de leur disponibilité.

- **Facturation** : nous nous engageons à fournir des factures accessibles à tous nos clients. Nous répondrons à toute question que nos clients pourraient avoir au sujet du contenu de la facture en personne, par téléphone ou par courriel.
- **Documentation** : tous les documents publiés sont disponibles en copie papier, en gros caractères ou par courriel si les clients en font la demande. Tous les documents seront mis à la disposition des clients et des consommateurs dans un format accessible ou avec des modes de soutien à la communication s'ils en font la demande, après consultation avec la personne présentant une demande à cet effet.

Animaux d'assistance

Les employés, bénévoles et entrepreneurs tiers de PepsiCo Canada doivent permettre l'utilisation d'animaux d'assistance par les personnes handicapées qui accèdent à nos services et installations, à l'exception des lieux interdits aux animaux selon la loi ou les politiques de PepsiCo; par exemple, dans les lieux où l'on prépare de la nourriture. Pour ces lieux interdits aux animaux, PepsiCo Canada fournira une solution de rechange acceptable sous la forme d'appareils fonctionnels pour les personnes ayant besoin d'animaux d'assistance, conformément aux lois provinciales.

Personnes de confiance

Lorsqu'une personne handicapée est accompagnée par une personne de confiance, le personnel, les bénévoles et les entrepreneurs tiers de PepsiCo Canada doivent s'assurer de permettre à ces deux personnes d'entrer sur les lieux ensemble, et doivent s'assurer que la personne handicapée peut avoir recours à la personne de confiance pendant qu'elle se trouve sur les lieux. Une personne de confiance est celui ou celle qui accompagne la personne handicapée dans le but de l'aider dans ses communications, sa mobilité, ses soins personnels ou ses besoins médicaux, ou pour accéder aux biens ou services. La personne de confiance peut être un travailleur de soutien, un bénévole, un ami ou un membre de la famille.

Avis d'interruption temporaire

PepsiCo Canada fournira un avis aux clients que cela concerne dans l'éventualité d'une interruption prévue ou imprévue dans l'installation ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées pour l'accès universel à nos produits ou services. Cet avis comprendra de l'information sur la raison de l'interruption, sa durée prévue, ainsi qu'une description des installations ou services de rechange, s'il y a lieu. L'avis d'interruption de service sera affiché dans un endroit bien en évidence ou communiqué d'une façon jugée raisonnable dans les circonstances.

Formation

PepsiCo Canada s'engage à mettre en œuvre un processus visant à faire en sorte que tous les employés et les entrepreneurs tiers qui fournissent des biens, des services ou des installations pour le compte de PepsiCo Canada, ainsi que toute personne qui participe à l'élaboration, à l'approbation ou à la mise en œuvre des politiques de l'organisation, reçoivent une formation sur

les exigences liées aux normes d'accessibilité prévues en vertu de la *LAPHO*, des *normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*, du *Code des droits de la personne de l'Ontario* qui s'applique aux personnes handicapées, et ce, dès que cela est matériellement possible, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, de la *réglementation sur norme relative au service à la clientèle et du Code des droits de la personne du Manitoba*.

Le matériel de formation de PepsiCo Canada contient des directives et des instructions sur les sujets suivants :

- Objectifs et exigences en vertu des lois en vigueur
- Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps
- Comment interagir avec des personnes handicapées ayant besoin d'un dispositif d'assistance, de l'assistance d'un chien guide ou d'un autre animal ou de l'assistance d'une personne de confiance
- Que faire lorsqu'une personne ayant un type particulier de handicap ne parvient pas à accéder aux biens ou aux services de PepsiCo

PepsiCo Canada a offert et continue d'offrir des formations de mise à jour sur le *Code des droits de la personne de l'Ontario* et les normes de services à la clientèle, et la société s'engage à y inclure ses obligations relativement à la réglementation sur les normes d'accessibilité intégrées prévue dans le cadre de la *LAPHO*, de la *Loi sur l'accessibilité pour les Manitobains*, la *réglementation sur la norme relative au service à la clientèle et le Code sur les droits de la personne du Manitoba*. Ces mesures comprennent en particulier ce qui suit :

- Mettre en place un comité interne responsable d'élaborer la formation appropriée.
- Faire en sorte que cette formation soit fournie au moment adéquat.
- Conserver et maintenir un registre comportant les détails des formations fournies, y compris les dates des formations offertes et le nombre de personnes ayant assisté à chaque formation.
- Faire en sorte de fournir la formation requise sur une base régulière relativement à tout changement apporté aux politiques et à nos pratiques visées.

Processus de communication et de rétroaction

La documentation décrivant nos engagements en matière d'accessibilité, y compris la déclaration de services à la clientèle et aux consommateurs, demeurera sur le site Web de PepsiCo Canada (<http://www.pepsico.ca/fr/Accessibilit%C3%A9.html>) et sera remise dans un format accessible aux personnes qui en font la demande. Tous commentaires, questions et préoccupations sur la façon dont PepsiCo Canada fournit les biens et services aux personnes handicapées, ou à propos de l'efficacité de notre processus de rétroaction sont les bienvenus et sont appréciés; ils peuvent être transmis/partagés par l'entremise de notre site Web, par téléphone ou par courrier régulier, comme il est décrit dans la politique de rétroaction sur l'accessibilité de PepsiCo Canada. Le processus de rétroaction est accessible aux gens qui vivent avec des invalidités au moyen de formats accessibles ou de modes de soutien à la communication offerts sur demande, après consultation avec la personne présentant une demande à cet effet. Les équipes des relations avec les consommateurs de PepsiCo Canada liront attentivement tous les commentaires provenant des

clients et consommateurs, étudieront leur pertinence en vertu de notre énoncé de services à la clientèle et aux consommateurs et pour nos engagements en matière d'accessibilité, prendront des mesures pour corriger toute faille dans notre façon de fournir des biens et services, consigneront les étapes suivies et rendra la documentation à cet effet accessible sur demande. Un représentant de l'équipe des relations avec les consommateurs communiquera avec tous les clients ou consommateurs qui formuleront une plainte dans les 10 jours suivant la réception de la plainte.

Questions au sujet de cet énoncé

Toute question au sujet de cet énoncé devrait être transmise à votre représentant PepsiCo Canada ou aux équipes des relations avec les consommateurs de PepsiCo Canada, s'il y a lieu.