



Politique et procédure d'accessibilité en matière de service à la clientèle et d'interactions avec les fournisseurs

ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Tel qu'indiqué dans sa Politique d'accessibilité, Sysco Canada s'est engagée à respecter les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et du Code des droits de la personne de l'Ontario.

Sysco Canada continue d'offrir ses produits et services aux personnes handicapées en vertu des principes clés d'autonomie, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances.

PROCÉDURES ET DIRECTIVES À L'INTENTION DU PERSONNEL

En vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et de ses exigences en matière de normes de service à la clientèle, les éléments suivants sont les pierres angulaires dans la prestation d'un service à la clientèle et d'une interaction avec les fournisseurs accessibles :

1. Les associés de Sysco Canada agiront de façon respectueuse avec toutes les personnes.
2. Les besoins de chaque personne seront adressés avec courtoisie et attention. Les associés feront preuve de flexibilité afin de combler les besoins de nos clients et fournisseurs.
3. Le personnel qualifié mettra en pratique sa connaissance des ressources d'accessibilité pour répondre aux demandes de manière opportune ou proposera des alternatives raisonnables lorsque les demandes ne peuvent être satisfaites rapidement.

Notre clientèle est non seulement composée de membres du public, mais également de nos clients d'entreprise et d'autres organisations et fournisseurs qui reçoivent nos biens et services ou qui les fournissent et qui peuvent avoir des membres du personnel ou autres personnes en situation de handicap.

PRODUITS ET SERVICES

Sysco Canada s'engage à l'excellence dans le service envers tous les clients et fournisseurs et accomplira ses fonctions et responsabilités dans les domaines suivants :

Communication

Sysco Canada s'engage à former son personnel sur la manière d'interagir avec des personnes présentant divers types de handicaps et à communiquer avec ces personnes de manière informée.

Le personnel communiquera avec les clients et les fournisseurs par téléphone en utilisant un langage simple et en parlant clairement et lentement.

Nous proposerons d'autres moyens de communication, tels que par courriel, si la communication téléphonique ne convient pas.

Appareils d'aide fonctionnels

Politique et procédure d'accessibilité en matière de service la clientèle et d'interactions avec les fournisseurs 1 de 3

Janvier 2016

Sysco Canada s'engage à s'assurer que le personnel est formé et à l'aise avec le fonctionnement de nombreux appareils d'aide fonctionnels afin d'assister les clients et fournisseurs handicapés qui utilisent ce type d'appareil.

Les clients et fournisseurs peuvent notamment utiliser leurs propres appareils d'aide fonctionnels pour accéder à nos biens et services.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Sysco Canada s'engage à former son personnel pour accueillir les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance (à moins que la loi ne l'interdise) ou d'une personne de soutien dans les zones de nos locaux ouvertes au public et à d'autres tierces parties. En vertu de la *Loi sur la protection et la promotion de la santé* de l'Ontario, les animaux d'assistance ne peuvent accéder aux zones où les aliments sont traités ou autrement préparés.

Avis de perturbation temporaire

Sysco Canada informera les clients et les fournisseurs en cas de perturbation dans les installations ou services généralement fréquentés ou utilisés par les personnes handicapées. Cet avis fera mention de la raison de la perturbation, la durée prévue ainsi que les services ou installations de remplacement qui seront offerts, le cas échéant. Cet avis sera affiché ou autrement présenté dans toutes les entrées publiques et tous les comptoirs de service, ainsi que dans les autres lieux pertinents.

Formation du personnel

Sysco Canada offrira une formation à tous ses associés qui sont en contact avec les membres du public ou autres tiers (p. ex. des entreprises clients, des fournisseurs et d'autres organisations), ainsi qu'aux membres du personnel impliqués dans le développement et l'approbation des politiques, pratiques et procédures en matière de service à la clientèle et interactions avec les fournisseurs.

La formation abordera les sujets suivants :

- Les objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et ses exigences en matière de normes gouvernant le service à la clientèle.
- Les façons d'interagir et de communiquer avec des personnes qui ont différents types de handicaps.
- Les façons d'interagir avec les personnes handicapées qui se servent d'un appareil d'aide fonctionnel ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Le fonctionnement des appareils d'aide fonctionnel.
- Les façons d'agir lorsqu'une personne handicapée rencontre des difficultés au moment d'accéder à nos produits ou services.
- Les politiques, pratiques et procédures de Sysco Canada en lien avec le service à la clientèle et les interactions avec les fournisseurs.

Le personnel concerné sera formé sur les politiques, pratiques et procédures ayant une incidence sur la manière dont les biens et services sont fournis aux personnes handicapées dès que possible et de manière continue pour le nouveau personnel. Le personnel recevra également une formation lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures.

PROCESSUS DE RÉTROACTION

Les commentaires, y compris les plaintes concernant la manière dont Sysco Canada fournit des biens et services aux personnes handicapées, peuvent être formulés en personne, par téléphone, par écrit ou par courriel au moyen des coordonnées ci-dessous :

Téléphone : 416 234-2676

Courriel : AODA@corp.sysco.ca

Adresse de correspondance : 21 Four Seasons Place, Suite 400, Toronto ON, M9B 6J8 (A/S : AODA)

Vous devriez obtenir une réponse au cours des trois prochains jours ouvrables. Les coordonnées ci-dessus peuvent également être utilisées pour poser toutes questions à propos de cette procédure.

DOCUMENTS DISPONIBLES

Les documents en lien avec cette politique et politique ainsi que les mesures prises par Sysco Canada en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* sont accessibles sur demande.

Nous pouvons également fournir les documents dans un format accessible, sur demande.

La violation de cette procédure est une affaire sérieuse et pourrait entraîner des sanctions, y compris la résiliation de l'emploi.

RÉVISION ET MODIFICATION DE LA POLITIQUE

Cette politique sera révisée tous les cinq ans ou moins, tel que requis par des changements dans la législation ou la réglementation, les exigences de Sysco, ou pour corriger des lacunes identifiées.

| | |
|--|---|
| Propriétaire principal de la politique : | Chef des RH, Processus d'affaires – Opérations des RH, produits alimentaires (internationale) |
| Propriétaire de la politique : | Service des RH |
| Préparée par : | Janice Miller |
| Date d'entrée en vigueur : | Janvier 2016 |
| Lieu de la politique : | Ontario |
| Version : | 1 |
| Motif de la révision : | Mise à jour |
| Révisions : | Remplace la politique de septembre 2011 |