

	Titre: Customer Accessibility Feedback Procedure - HR004	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16370	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

Chez A. O. Smith Enterprises Ltd, nous adhérons à un ensemble de valeurs fondamentales et de principes directeurs dans la conduite de nos activités. Nous agissons avec intégrité, traitons toujours les autres avec respect et dignité, respectons toutes les exigences législatives et réglementaires, et faisons preuve d'équité dans nos relations avec nos clients, les membres de notre équipe ou les citoyens des communautés au sein desquelles nous opérons. Le présent document peut être mis à disposition dans une variété de formats, sur demande.

ENGAGEMENT

A. O. Smith Enterprises Ltd. s'engage à respecter les exigences des *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, le Règlement de l'Ontario 429/07* associé à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*. Nous mettons tout en oeuvre pour identifier et éliminer les obstacles auxquels sont confrontés les groupes traditionnellement sous-représentés afin de leur faciliter l'accès à nos produits et à nos services. Nous nous engageons à fournir des biens et des services tout en respectant la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Nous nous engageons également à offrir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à nos biens et services et à leur permettre de bénéficier des mêmes services, au(x) même(s) endroit(s) et de la même manière que tout autre citoyen non aux prises avec un handicap.

L'une des exigences du Règlement de l'Ontario 429/07 concerne la mise en place d'une procédure de collecte des commentaires de clients et de réponse en ce qui concerne la façon dont A. O. Smith Enterprises Ltd. fournit des biens et des services aux personnes handicapées.

FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

A. O. Smith Enterprises Ltd. s'engage à servir tous les clients, y compris les personnes handicapées, et à remplir ses obligations et responsabilités dans les domaines suivants:

- a) Communication

	Titre: Customer Accessibility Feedback Procedure - HR004	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16370	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Nous donnerons au personnel qui communique avec les clients une formation sur la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes aux prises avec divers types de handicaps.

b) Services téléphoniques

Nous nous engageons à offrir à nos clients un service téléphonique entièrement accessible. Nous offrirons au personnel une formation portant sur la communication avec les clients dans un langage clair et simple et l'importance de parler avec une élocution claire et à un rythme modéré. Nous proposerons à nos clients de nous joindre par courriel ou par d'autres services si la communication téléphonique n'est pas adaptée à leurs besoins.

c) Appareils fonctionnels

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui ont recours à des appareils fonctionnels pour obtenir, utiliser ou bénéficier de nos biens et services. Nous veillerons à ce que les membres du personnel concernés reçoivent une formation adéquate et soient familiarisés avec les divers appareils fonctionnels susceptibles d'être utilisés par les clients handicapés lorsqu'ils accèdent à nos biens et à nos services.

Nous veillerons également à ce que le personnel concerné reçoive une formation portant sur l'utilisation des appareils fonctionnels mis à la disposition des clients dans nos locaux (exemples: fauteuil roulant, déambulateur, etc.).

d) Facturation

Nous nous engageons à délivrer des factures accessibles à tous nos clients. Ainsi, sur demande, les factures seront fournies dans les formats suivants: sur papier, en gros caractères, par courriel. Nous répondrons à toutes les questions de nos clients concernant le contenu de la facture, que ce soit en personne, par téléphone ou par courriel.

PROCÉDURE DE GESTION DES COMMENTAIRES DES CLIENTS

	Titre: Customer Accessibility Feedback Procedure - HR004	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16370	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

PROCÉDURE DE RÉCEPTION DES COMMENTAIRES

- Tous les commentaires doivent être transmis à notre service clientèle ou à la personne désignée à cet effet.
- Les commentaires peuvent être reçus de différentes manières, à savoir:
 - en personne, aux bureaux de A. O. Smith Entreprises Ltd. de Stratford ou de Fergus pendant les heures normales d'ouverture;
 - par téléphone, en s'adressant à un représentant du service à la clientèle;
 - par courrier à l'adresse suivante:

599 Hill Street west
Fergus, ON, N1M 2X1;
 - par courriel;
 - par tout autre moyen de communication avec A. O. Smith Entreprises Ltd.
- Les formulaires de commentaires seront disponibles à nos installations de Stratford et de Fergus, ainsi que sur notre site Web de Hotwater Canada.

PROCÉDURE DE RÉPONSE AUX COMMENTAIRES

- Les employés qui reçoivent des commentaires d'un client doivent les transmettre au service à la clientèle, en prenant soin d'inclure les coordonnées du client.
- Le représentant du service à la clientèle doit enregistrer les commentaires en entrant l'information dans la feuille de calcul Excel portant le nom « Record of Customer Feedback » (enregistrement des commentaires des clients).
- Le représentant du service à la clientèle transmettra le commentaire au superviseur du service à la clientèle ou à la personne désignée à cet effet.
- Le superviseur du service à la clientèle déterminera l'action appropriée à prendre.
 - Transmettre à un autre responsable/superviseur
 - Joindre la personne ayant soumis le commentaire pour recueillir plus d'information
 - Joindre l'employé faisant l'objet du commentaire pour obtenir des éclaircissements
- La direction examinera les obstacles identifiés dans le commentaire
 - Elle déterminera s'il est possible, physiquement ou selon le budget, d'y remédier (certaines barrières ne peuvent pas être éliminées)
 - Si cela est possible, un plan sera élaboré, comprenant un calendrier, les coûts et les délégations de responsabilités

	Titre: Customer Accessibility Feedback Procedure - HR004	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16370	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

- La décision concernant la faisabilité des mesures à prendre pour donner suite au commentaire doit être prise dans un délai de 30 jours.
- Un représentant du service à la clientèle doit informer la personne ayant soumis le commentaire dans les 30 jours et lui communique la réponse convenue.
- Les formulaires de commentaires et les processus associés doivent être publiés:
 - Site Web de Hotwater Canada via la section portant sur les obstacles de notre plan d'accessibilité.
 - Les réponses aux commentaires des clients seront affichées aux endroits suivants pendant dix (10) jours ouvrables:
 1. Le classeur d'accessibilité situé à l'entrée de la réception
 2. Le classeur d'accessibilité au service à la clientèle
 3. Le classeur d'accessibilité du département des ressources humaines

QUESTIONS PORTANT SUR CETTE PROCÉDURE

Le but de la présente procédure est d'atteindre l'excellence en matière d'offre de service pour tous nos clients, y compris ceux vivant avec un handicap. Si vous avez des questions sur la procédure ou si vous ne comprenez pas le but d'une procédure, un représentant de notre service à la clientèle vous fournira des explications.

MODIFICATIONS DE CETTE PROCÉDURE OU D'AUTRES PROCÉDURES

Chez A. O. Smith Enterprises Ltd. nous nous engageons à mettre en place des politiques et des procédures de service à la clientèle qui respectent et promeuvent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, aucune modification ne sera apportée à cette politique avant que l'impact d'une telle modification sur les personnes handicapées n'ait été pris en compte.

Toute politique d'A. O. Smith Enterprises Ltd. qui ne respecterait pas ou ne valoriserait pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

FORMATION

	Titre: Customer Accessibility Feedback Procedure - HR004	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16370	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

Tous les employés d'A. O. Smith Enterprises Ltd. réviseront cette procédure chaque année.

RÉFÉRENCES

- Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario
- Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07
- Code des droits de la personne de l'Ontario, 1990