

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

Politique d'accessibilité au service à la clientèle - Fourniture de biens et services aux personnes handicapées

Chez A. O. Smith nous adhérons à un ensemble de valeurs fondamentales et de principes directeurs dans la conduite de nos activités d'entreprise. Nous agissons avec intégrité, nous traitons toujours les autres avec respect et dignité, nous respectons toutes les exigences législatives et réglementaires, et nous faisons preuve d'équité dans nos relations avec nos clients, avec les membres de notre équipe ou avec les citoyens des communautés au sein desquelles nous opérons.

ENGAGEMENT

A. O. Smith 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.

DÉFINITIONS

Appareil fonctionnel: aide technique, dispositif de communication ou tout autre instrument qui permet aux personnes handicapées de préserver ou d'améliorer leurs capacités fonctionnelles. Un appareil fonctionnel personnel est généralement transporté par son utilisateur (fauteuil roulant, marchette ou réservoir d'oxygène) et l'aide à mieux entendre, voir, communiquer, se déplacer, respirer, rafraîchir la mémoire ou lire.

Handicap: le terme "handicap", au sens 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*, signifie ce qui 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;

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

- 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 lesquelles 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*.

Chien guide: – chien dressé pour le travail dans l'un des établissements nommés dans le Règlement de l'Ontario 58 au titre de la *Loi sur les droits des aveugles*, afin d'améliorer la mobilité, la sécurité et l'autonomie des personnes aveugles.

Animal d'assistance: selon le *Règlement de l'Ontario 429/07*, un animal est un animal d'assistance pour une personne handicapée dans l'un ou l'autre des cas suivants:

- la personne utilise l'animal de toute évidence pour des raisons liées à son handicap; ou
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin de l'animal pour des raisons liées à son handicap.

Chien d'assistance: conformément à la *Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562*, un chien autre qu'un chien-guide pour aveugle est un chien d'assistance dans les cas suivants:

- la personne utilise le chien de toute évidence, du point de vue d'une personne ordinaire, comme chien d'assistance pour des raisons liées à son handicap;
- la personne fournit une lettre d'un médecin ou d'une infirmière ou d'un infirmier confirmant qu'elle a besoin d'un chien d'assistance.

Personne de soutien: comme le décrit le *Règlement de l'Ontario 429/07*, il s'agit, relativement à une personne handicapée, d'une personne qui l'accompagne pour l'aider sur les plans de la communication, de la mobilité, des soins personnels, des besoins médicaux ou pour faciliter son accès à des biens ou services.

FOURNITURE DE BIENS ET SERVICES AUX PERSONNES HANDICAPÉES

A. O. 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

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

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 d'invalidités.

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

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.

RECOURS À UN CHIEN-GUIDE, OU À UN CHIEN OU ANIMAL D'ASSISTANCE

A. O. Smith reçoit dans ses locaux ouverts au public, les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un chien-guide, ou d'un chien ou animal d'assistance. Notre personnel, nos bénévoles et toute autre personne qui traite avec le public recevront la formation adéquate pour savoir comment interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

S'il n'est pas évident que la personne utilise l'animal pour des raisons liées à son handicap, A. O. Smith pourrait demander une preuve de la part du client.

Le client accompagné d'un chien-guide, ou d'un chien ou animal d'assistance, est responsable de prendre soin de son animal et de le contrôler en tout temps.

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

En présence d'un risque pour la santé et la sécurité causé par l'animal, comme une réaction allergique grave, A. O. Smith prendra toutes les mesures raisonnables pour assister toutes les personnes concernées.

RECOURS À UNE PERSONNE DE SOUTIEN

Nous recevons aussi toute personne de soutien susceptible d'accompagner un client handicapé. Les personnes handicapées accompagnées d'une personne de soutien sont bienvenues dans les installations d'A. O. Smith. À ce sujet, les clients peuvent lire l'avis qui est affiché dans les installations, ainsi que sur le site Web d'A. O. Smith. Dans le cas où des renseignements confidentiels pourraient être communiqués durant la conversation avec notre personnel, nous en aviserons le client et demanderons son autorisation pour dévoiler lesdits renseignements.

Si un paiement est exigé pour que la personne de soutien puisse entrer dans nos installations, participer aux réunions ou aux événements, etc., A. O. Smith veillera à en informer le client à l'avance.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

- A. O. Smith avisera ses clients en cas de fermeture planifiée ou imprévue des installations ou d'interruption des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis précisera quels sont les biens ou services visés ou non disponibles, les raisons et la durée prévue de l'interruption, et le cas échéant, où s'adresser pour obtenir des services dans l'intervalle. L'avis sera affiché dans les entrées publiques et sur tous les comptoirs de service.

COMMENTAIRES

Chez A. O. Smith, nous souhaitons pouvoir satisfaire tous nos clients, y compris les personnes handicapées. Nous accueillons avec plaisir les commentaires sur nos services et sur la façon de les améliorer. Les renseignements sur la façon de nous transmettre des commentaires, ainsi que notre formulaire de commentaires en ligne, sont facilement accessibles sur notre site Web ou directement auprès d'un représentant du service à la clientèle. Nous acceptons aussi les commentaires exprimés verbalement ou par écrit (à la main ou par courriel).

Tous les commentaires seront adressés à notre service à la clientèle. Le service répondra dans les 30 jours.

FORMATION DU PERSONNEL

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

A. O. Smith WPC Canada formera les employés et bénévoles, les personnes ou intervenants qui traitent avec le public, ainsi que ceux qui participent à l'élaboration et à l'approbation des politiques, des pratiques et des procédures de service à la clientèle. Le personnel concerné sera formé aux politiques et aux procédures qui ont un impact sur la façon dont nos biens et services sont fournis aux personnes handicapées. Lorsque des changements seront apportés à ces politiques, pratiques et procédures, les employés recevront également une formation de mise à jour.

Cette formation comprendra ce qui suit:

- L'objectif de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- Reconnaissance des divers types de handicaps;
- Comment interagir et communiquer avec les clients ayant divers types de handicaps;
- Procédures d'interaction avec les personnes handicapées qui utilisent des appareils fonctionnels, qui ont besoin de l'aide d'un chien-guide, d'un animal d'assistance ou d'un chien d'assistance, ou qui ont besoin de l'aide d'une personne de soutien;
- Comment utiliser les divers appareils et équipements fonctionnels offerts dans nos installations pour aider à fournir des biens et services aux personnes handicapées;
- Que faire si une personne handicapée éprouve de la difficulté à obtenir des biens et services de la part d'A. O. Smith;
- Politiques et procédures A. O. Smith relativement aux normes de service à la clientèle.

A. O. Smith offrira de la formation dès que possible. Les nouveaux employés, bénévoles, entrepreneurs, etc. qui traitent avec le public ou qui agissent de temps à autre en notre nom, comme pour l'orientation d'un nouvel employé/entrepreneur, recevront aussi cette formation. Dans le cas où la législation, les procédures ou les pratiques seraient modifiées, une nouvelle formation sera dispensée.

À cet effet, nous conservons un registre de la formation dispensée aux employés, qui comprend les dates, le nombre de participants, ainsi que leur nom.

QUESTIONS SUR LA PRÉSENTE POLITIQUE

L'objectif de cette politique est d'atteindre l'excellence en matière de service pour tous nos clients, y compris ceux qui ont un handicap. Si vous avez des questions ou si vous ne comprenez pas l'objectif d'une de nos politiques, un représentant de notre service à la clientèle se fera un plaisir de vous fournir des explications.

MODIFICATION DE CETTE POLITIQUE OU D'AUTRES POLITIQUES

	Titre: Customer Service Accessibility Policy - HR003	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16367	Entrée en vigueur: 1-Dec-2011	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

Chez A. O. Smith nous nous engageons à mettre en place des politiques 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 son impact sur les personnes handicapées ait été pris en compte.

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

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
- Loi de 1990 sur les droits des aveugles
- Loi sur la responsabilité des propriétaires de chiens
- Loi de 2001 sur la qualité et la salubrité des aliments, Règlement de l'Ontario 31/05
- Loi sur la protection et la promotion de la santé, Règlement de l'Ontario 562
- Code des droits de la personne de l'Ontario, 1990