

	Titre: Temporary Disruption Procedure - HR005	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16518	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, 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. 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.

DÉFINITIONS

Interruption temporaire: Il s'agit de toute interruption, planifiée ou non, des installations ou des services d'A. O. Smith qui sont habituellement utilisés par les personnes handicapées pour accéder à nos biens et à nos services.

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:

	Titre: Temporary Disruption Procedure - HR005	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16518	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

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.

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.

AVIS D'INTERRUPTION TEMPORAIRE

	Titre: Temporary Disruption Procedure - HR005	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16518	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

A. O. Smith Enterprises Ltd. 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 devra contenir:

- la raison de l'interruption temporaire;
- la durée prévue;
- la description des installations ou des services alternatifs, s'ils sont disponibles, et;
- les coordonnées de la personne à contacter.

Un modèle de notification vierge sera placé dans un endroit central afin que tous les employés puissent y accéder facilement.

L'avis sera placé à tous les comptoirs de service et aux entrées publiques suivantes de nos locaux:

- Entrée de la réception (obligation d'affichage par le réceptionniste ou la personne désignée à cet effet)
- Entrée des employés (obligation d'affichage par le département des ressources humaines)
- Entrée de la porte de réception (affichage obligatoire par le superviseur de l'expédition ou son représentant)
- Entrée de la porte du service à la clientèle (obligation d'affichage par le superviseur du service à la clientèle ou la personne désignée à cet effet)

Si un employé a connaissance du fait qu'un client, un visiteur ou un sous-traitant doit se rendre dans les locaux pendant une période d'interruption de service planifiée ou non, il fera de son mieux pour avertir la personne avant son arrivée.

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

	Titre: Temporary Disruption Procedure - HR005	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16518	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	

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

Tous les employés d'A. O. Smith Enterprises Ltd. qui interagissent avec des clients, des visiteurs ou des sous-traitants passeront en revue 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

	Titre: Temporary Disruption Procedure - HR005	
	Statut: Draft	Type: Policy/Procedure
N° document: 16518	Entrée en vigueur: Dec 5, 2014	Révision: 0
Usine: Fergus Plant, 2500; Stratford Plant, 2000	Service: Human Resources; Sales & Customer Service	