



Plan d'accessibilité actuel

Le présent plan d'accessibilité vise à présenter l'engagement d'A. O. Smith Enterprise Ltd. à se conformer à la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO) et au Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées (RNAI) dans les domaines clés suivants: service à la clientèle, information et communication, emploi et espaces publics. Ce plan exposera en outre les améliorations apportées aux bâtiments et aux espaces publics conformément au Code du bâtiment de l'Ontario, pour nos installations de Fergus et de Stratford.

Le plan est revu et actualisé au moins une fois tous les cinq ans. Nous formons chaque personne le plus rapidement possible après son embauche et offrons une mise à jour de la formation à la suite de modification de nos politiques. Nous tenons des registres sur les formations dispensées, y compris les dates auxquelles elles ont été dispensées et le nombre de personnes les ayant suivies.

D'autres options de consultation de ces informations sont proposées sur demande. Il est également possible de consulter, sur demande, l'ensemble des politiques et procédures mentionnées dans le présent plan. Vous trouverez les coordonnées de l'entreprise à la fin de ce document.

Exigences en matière d'accessibilité			Date d'échéance	Résultats
	Politiques actuelles	Personne responsable		
SERVICE À LA CLIENTÈLE				
<p>Mise en place de politiques d'accessibilité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédures d'interaction et de communication 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; • Procédures d'utilisation des équipements ou dispositifs disponibles dans nos locaux ou susceptibles d'aider les clients handicapés; 	<p>- HR003: Politique de service à la clientèle *</p> <p>- HR003: Politique de service à la clientèle</p> <p>- HR003: Politique de service à la clientèle</p>	<p>- RH</p> <p>- RH</p> <p>- RH</p> <p>- RH</p>	<p>- Politique élaborée</p> <p>- Formation de remise à niveau annuelle et pour tous les nouveaux employés</p> <p>- Formation de remise à niveau annuelle et pour tous les nouveaux employés</p>	<p>- Formation sur le service à la clientèle dispensée (téléchargements RH)</p> <p>- Des procédures portant sur les dispositifs supplémentaires sont rédigées/obtenues lorsque de tels accommodements sont nécessaires</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Procédures de soutien à un client handicapé ayant des difficultés à accéder à nos services; • Politiques, procédures et pratiques relevant de la législation. 	<p>- HR004: Procédure de gestion des commentaires des clients et HR005: Procédure d'interruption temporaire de service et HR006: Politique en matière de normes d'information et de communication</p>		<p>- Instructions suivies</p>	<p>pour nos employés/clients</p> <ul style="list-style-type: none"> - Formation de remise à niveau dispensée chaque année et à tous les nouveaux employés pour leur permettre de s'occuper des clients ayant des difficultés d'accès à nos services - Formulaire de commentaire sur le service à la clientèle terminé - Notification d'interruption temporaire de service effectuée
<p>Formation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tous les employés et bénévoles; • Toutes les autres personnes qui assurent la fourniture de biens ou de services au nom de l'organisation; et 		<p>- RH</p>	<p>- Formation sur le service à la clientèle dispensée</p>	<p>- LAPHO: formation de remise à niveau sur le service à la clientèle dispensée</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les personnes qui participent à l'élaboration des politiques de l'organisation. • Fourniture de biens et de services aux personnes handicapées; • L'utilisation d'appareils fonctionnels; • Le recours à des chiens-guides, à des animaux d'assistance et à des chiens d'assistance; • Le recours à des personnes de soutien; • L'envoi d'avis concernant les interruptions de service; • Commentaires des clients; • Formation; • Avis sur la disponibilité et le format des documents. 		- RH	- Les procédures relatives aux interruptions de service, aux commentaires des clients et aux médias substitués doivent être revues par le personnel	chaque année et lors de l'orientation des nouveaux employés (téléchargements RH) - Les employés passeront en revue les procédures chaque année ou lorsque des changements importants surviennent.
<p>Procédure de gestion des commentaires des clients</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les procédures de réception et de réponse aux commentaires de clients doivent être accessibles aux personnes handicapées, notamment par l'offre de formats accessibles et des supports de communication substitués, sur demande 	- HR004: Procédure de gestion des commentaires des clients	- RH	- Politique élaborée -Formulaire de commentaire élaboré	- Les employés passeront en revue les procédures chaque année ou lorsque des changements

<ul style="list-style-type: none"> • La notification au public de la disponibilité de formats accessibles et de supports de communication est obligatoire. 			<ul style="list-style-type: none"> - La procédure relative aux médias substitués est terminée 	<p>importants surviennent.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des médias substitués seront disponibles sur demande.
<p>Formats accessibles et support de communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sur demande, fournir ou faire fournir des formats accessibles et des supports de communication aux personnes handicapées: <ul style="list-style-type: none"> ○ dans un délai raisonnable qui tient compte des besoins de la personne en matière d'accessibilité; ○ à un coût qui n'est pas supérieur au coût normal facturé aux autres personnes. • L'organisation consulte la personne qui en fait la demande pour déterminer le format accessible ou le support de communication le plus approprié. 	<ul style="list-style-type: none"> - HR006: Politique en matière de normes d'information et de communication 	<ul style="list-style-type: none"> - RH 	<ul style="list-style-type: none"> - Politiques et procédures élaborées 	<ul style="list-style-type: none"> - Les employés passeront en revue les procédures chaque année ou lorsque des changements importants surviennent.
<p>Plans d'accessibilité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Établir, mettre en oeuvre, tenir à jour et documenter un plan d'accessibilité pluriannuel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'accessibilité actuel (ce document) 	<ul style="list-style-type: none"> - RH 	<ul style="list-style-type: none"> - Les obstacles seront ajoutés à ce 	<ul style="list-style-type: none"> - Les critères d'évaluation continue, de documentation et

			plan dès leur signalement ou constatation.	les délais de traitement des obstacles se trouvent à la fin du plan d'accessibilité actuel, tant pour les clients que pour les employés
INFORMATION ET COMMUNICATION				
Formation <ul style="list-style-type: none"> • 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. • Règlement sur les normes d'accessibilité intégrées 	- HR006: Politique en matière de normes d'information et de communication	- RH	- Réalisé chaque année	- Formation relative à l'information, à la communication et à l'emploi à l'intention des décideurs et des responsables de la mise en oeuvre de la politique de l'entreprise. (Téléchargements RH)

<p>Sites Web et contenu web accessibles - *Nouveaux sites*</p>		<p>- Technologies de l'information/Marketing</p>		<p>-A. O. Smith n'a pas de nouveau site Web pour le Canada.</p>
<p>Tous les sites Web et le contenu Web</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les sites Web et le contenu Web sont conformes aux directives d'accessibilité au contenu web du World Wide Web Consortium (WCAG) 2.0 niveau A au départ; • Passage au niveau AA des normes WCAG 2.02 conformément au calendrier prévu à la section 14(3). 		<p>- Technologies de l'information/Marketing</p> <p>- Technologies de l'information/Marketing</p> <p>- Technologies de l'information/Marketing</p>	<p>- TERMINÉ</p> <p>-Réexaminé annuellement et republié</p> <p>- Le niveau AA de la norme WCAG 2.02 est atteint</p>	<p>- Les exigences du niveau A de la norme WCAG 2.0 sont remplies</p> <p>- Le plan d'accessibilité de l'entreprise doit figurer sur le site Web</p> <p>- L'équipe de marketing continuera de se baser sur la norme lors de la mise à jour du site hotwatercanada.ca</p>

NORMES D'EMPLOI

<p>Recrutement:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notification des politiques en place et des mesures d'accommodement prévues pour les candidats handicapés • Fourniture d'accommodements appropriés qui tiennent compte des besoins d'accessibilité du candidat en raison de son handicap 	<p>- HR007: Politique de normes d'emploi</p>	<p>- RH</p>	<p>- Politique ÉLABORÉE</p> <p>- Décembre 2014</p>	<p>- Les employés réviseront la politique. Révision annuelle ou en cas de changements majeurs.</p>
<p>Information des employés sur les mesures de soutien</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informer tous les employés des politiques mises en oeuvre pour soutenir les employés handicapés • Fournir l'information aux nouveaux employés • Fournir des informations actualisées aux employés chaque fois qu'une modification est apportée à une politique existante sur la fourniture 	<p>- HR007: Politique de normes d'emploi et HR008: Plan d'intervention d'urgence individualisé et HR009: Politique d'accommodement et HSP12.1: Retour rapide</p>	<p>- RH</p> <p>- RH</p> <p>- RH</p>	<p>- Chaque année</p> <p>- Intégrer dans l'orientation des employés</p>	<p>- Les employés réviseront la politique. Révision annuelle ou en cas de changements majeurs.</p> <p>- intégré à l'orientation des employés, janvier 2015</p> <p>- Les politiques seront révisées et tous les employés</p>

générales en matière d'intervention en cas d'urgence.				
<p>Documentation des plans d'accommodation individualisés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les employés qui demandent des plans d'accommodement individualisés peuvent participer à leur élaboration; • La procédure d'évaluation de l'employé est revue sur une base individuelle; • Les moyens que peut prendre l'employé peut demander une évaluation par un expert indépendant en médecine, ou autre expert (aux frais de l'employeur), pour l'aider à déterminer si l'accommodement peut être offert et comment le réaliser. • La procédure par laquelle l'employé peut demander la participation d'un représentant syndical à l'élaboration du plan • La protection des renseignements personnels de l'employé • La fréquence à laquelle le plan d'accommodement individuel sera révisé et actualisé, et la procédure associée • En cas de rejet d'un plan, la procédure de communication des raisons du rejet à l'employé • Les plans d'accommodement individuels sont présentés sous une forme qui tient compte des besoins d'accessibilité de l'employé en raison de son handicap. 	- HR009: Politique d'accommodement	- RH	- Politique ÉLABORÉE	- Les employés réviseront la politique. Révision annuelle ou en cas de changements majeurs.

<p>Protocole de retour au travail</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en place un protocole de retour au travail • Décrire les mesures que l'employeur prendra pour faciliter le retour au travail des employés qui se sont absentés en raison de leur handicap • Se baser sur des plans d'accommodement individuels documentés. 	<p>- HSP12.1: Retour rapide et sûr au travail</p>	<p>- RH</p>	<p>- TERMINÉ</p>	
<p>Gestion du rendement</p>	<p>- HR009: Politique d'accommodement d'emploi</p>	<p>- RH</p>	<p>- TERMINÉ</p>	
<p>Développement de carrière et avancement professionnel</p>	<p>- HR009: Politique d'accommodement d'emploi</p>	<p>- RH</p>	<p>- TERMINÉ</p>	
<p>Redéploiement</p>	<p>- HSP12.1: Retour rapide et sûr au travail</p>	<p>- RH</p>	<p>- TERMINÉ</p>	
<p><i>ENVIRONNEMENT BÂTI ET ACCESSIBLE (ESPACES PUBLICS)</i></p>				
<p>Entretien des espaces publics</p>	<p>- HR005 Procédure d'interruption temporaire du service</p>	<p>Équipe de Directeur</p>	<p>Continu</p>	<p>Entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les espaces publics selon les besoins.</p>

Parc de stationnement (Stratford)	s.o.	Équipe de direction	- TERMINÉ	Le parc de stationnement a été réaménagé et un sentier piétonnier a été ajouté pour rejoindre le trottoir pavé de la ville. Une rampe et des marches accessibles ont été ajoutées pour répondre aux normes d'accessibilité actuelles.
Salles de bains (Stratford)	s.o.		- Non débuté (est. 2024/25)	Les salles de bains des bureaux seront refaites à l'avenir. Nous veillerons à ce qu'elles soient conformes au code.
<i>ENVIRONNEMENT BÂTI ACCESSIBLE (BÂTIMENT)</i>				
Entretien de l'environnement bâti	- HR005 Procédure d'interruption temporaire du service	Équipe de Directeur	Continu	Entretien préventif et d'urgence des éléments accessibles dans les environnements bâtis selon les besoins
Département des finances (Fergus)	s.o.	Équipe de direction	- TERMINÉ	Le département des finances a été rénové. Une rampe

				d'accès conforme au code a été ajoutée pour remédier à l'élévation de l'étage du département.
--	--	--	--	---

OBSTACLES

Client/employé	Date de signalement	Personne responsable	Réponse du client/de l'employé	Délai/Résultat
Orientation (employé)	Septembre 2014	RH	s.o.	Janvier 2015, l'orientation comprendra une formation au service à la clientèle, la connaissance de toutes les politiques et procédures de l'entreprise et notre obligation de procéder à des adaptation raisonnables tout au long de la relation de travail.
Plan d'urgence individualisé (employé)	Septembre 2014	RH	S.O. - Le plan est déjà mis en oeuvre, mais il n'est pas formellement documenté.	Décembre 2014, le plan d'urgence individualisé d'un employé actuel a été officiellement documenté.
Client (communication)	Janvier 2017	Service à la clientèle	Le(la) client(e) a été satisfait(e)	La communication s'est faite à l'aide du dispositif TTL. Et le lien pour accéder au manuel a été fourni. Le suivi auprès du(de la) client(e) a été effectué.
Client (communication)	Janvier 2018	Service à la clientèle	Le(la) client(e) a été satisfait(e)	La communication s'est faite par l'intermédiaire d'un(e)

				interprète en langue des signes. Le suivi des communications avec le client s'est fait par courriel. Le suivi auprès du(de la) client(e) a été effectué.
Salle de bain pour femmes (Stratford)	Février 2022	RH	Employé	Actuellement, les toilettes pour femmes situées à l'étage de l'établissement sont inaccessibles (à l'étage). Si une femme a besoin d'une salle de bain accessible, la salle de bain des femmes est disponible au niveau du bureau.



Coordonnées de l'entreprise:

N'hésitez pas à nous joindre de la manière qui vous convient le mieux. Les formulaires de commentaires peuvent être remplis en personne dans nos installations de Fergus et de Stratford.

NOM: A. O. Smith Enterprises Ltd.

**ADRESSE: 599 Hill St. West
Fergus, ON, N1M 2X1**

**768 Erie Street
Stratford, ON, N4Z 1A2**

**TÉLÉPHONE: Service à la clientèle en anglais: 519-843-1610, poste 3021
Service à la clientèle en français: 519-843-1610, poste 3025**

TÉLÉCOPIE: 519-787-5509

**ADRESSE ÉLECTRONIQUE: Jacynthe Cauchon, jcauchon@hotwater.com
Superviseur du Service à la clientèle**

**Mary Shannon, mshannon@hotwater.com
Responsable des ressources humaines**