
 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	<b>VERSION : 5</b>
		<b>DATE DE RÉVISION :  Décembre 2017</b>
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		


<b>Déclaration d'engagement</b>	Emerson Canada prend l'engagement de faire preuve d'excellence en servant tous ses clients de la manière qui leur convient le mieux. Nous sommes et resterons une entreprise qui adhère aux principes de dignité, d'indépendance, d'intégration et d'égalité des chances de tout un chacun. À ce titre, nous nous engageons à donner aux personnes handicapées un accès égal aux produits, à l'information et aux services ainsi que le même niveau de soin qu'aux autres clients.
<b>Portée</b>	Cette politique s'applique aux services à nos clients et à notre personnel ainsi qu'au recrutement et à la sélection de nouveaux membres du personnel.
<b>Fourniture de biens et de services</b>	<p><b>Communications</b>  Nous veillons à communiquer avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap.</p> <p>Nous fournissons au personnel qui doit communiquer avec les clients une formation sur les façons d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant différents types de handicap.</p> <p><b>Service téléphonique</b>  Nous prenons l'engagement de fournir à nos clients un service téléphonique pleinement accessible. Nous veillons à former notre personnel pour qu'il communique avec les clients au téléphone en utilisant un langage simple et clair et en parlant lentement et clairement.</p> <p>De plus, nous offrons à nos clients de communiquer avec eux par courriel si la communication téléphonique ne convient pas à leurs besoins ou n'est pas disponible.</p> <p><b>Dispositifs d'assistance</b>  Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour obtenir ou utiliser nos biens et services ou pour bénéficier de ceux-ci. Nous faisons en sorte que notre personnel soit formé pour utiliser différents dispositifs d'assistance qui pourraient être employés par nos clients handicapés afin d'accéder à nos biens et services.</p> <p><b>Facturation</b>  Nous prenons l'engagement de fournir des factures accessibles à tous nos clients. À cette fin, les formats suivants de factures peuvent être fournis sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• papier;</li> <li>• courriel.</li> </ul> <p>Nous pouvons répondre en personne, par téléphone ou par courriel à toutes les questions concernant le contenu de la facture</p> <p><b>Emploi</b>  Si une personne handicapée membre du personnel en fait la demande, Emerson Canada s'engage à fournir des formats accessibles ou des aides à la communication afin que tous les membres du personnel disposent de l'information nécessaire pour</p>

**Disponible en format accessible**

  <b>EMERSON CANADA</b>	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	<b>VERSION : 5</b>
		<b>DATE DE RÉVISION : Décembre 2017</b>
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		


	<p>accomplir leurs tâches et que toute information diffusée à l'ensemble du personnel soit accessible à tous.</p>
<b>Recours à un animal d'assistance ou à une personne de soutien</b>	<p>Nous nous engageons à accueillir les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les parties de nos installations qui sont ouvertes au public et aux autres tiers.</p> <p>Nous accueillons également les personnes handicapées accompagnées par une personne de soutien. Nous veillons à ce que toute personne handicapée accompagnée par une personne de soutien soit acceptée dans les installations d'Emerson Canada avec celle-ci. À aucun moment une personne handicapée accompagnée par une personne de soutien ne doit-elle être empêchée d'avoir accès cette personne dans nos installations.</p> <p>Nous veillons à former le personnel d'Emerson Canada, les bénévoles et les autres personnes traitant avec le public quant à la manière d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées par un animal d'assistance ou une personne de soutien.</p>
<b>Avis d'indisponibilité temporaire</b>	<p>Emerson Canada s'engage à aviser les clients si les équipements ou les services habituellement employés par les personnes handicapées font l'objet d'une indisponibilité imprévue ou planifiée. Cet avis doit préciser la raison de l'indisponibilité, la durée prévue de celle-ci ainsi que la description d'autres équipements ou services à utiliser, s'il y a lieu.</p> <p>L'avis doit être placé à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service de nos installations. Un modèle à utiliser dans une telle situation se trouve à l'annexe A.</p>
<b>Avis de disponibilité de documents</b>	<p>Emerson Canada s'engage à informer le public du fait que des documents relatifs à l'accessibilité du service à la clientèle peuvent être obtenus sur demande en publiant un avis dans les endroits suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Site Web d'entreprise au <a href="https://www.emersoncanada.ca/ca/en/">https://www.emersoncanada.ca/ca/en/</a></li> </ul> <p>Emerson Canada fournit cette information en format accessible ou avec des aides à la communication, sur demande. Nous communiquerons avec le demandeur afin de déterminer si le format ou les aides à la communication proposés lui conviennent. Le format accessible est fourni dans les plus brefs délais, et sans frais supplémentaires.</p>
<b>Formation du personnel</b>	<p>Emerson Canada s'engage à former son personnel, les bénévoles et les autres personnes qui traitent avec le public ou d'autres tiers en son nom ainsi que toute personne participant à l'élaboration et à l'approbation de politiques, de pratiques et de procédures. La formation est fournie dans les 90 jours suivant l'embauche.</p> <p>La formation traite de ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• toutes les lois provinciales sur les droits de la personne et l'accessibilité, y compris la <i>Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario</i> et la charte des droits de la personne de chaque province;</li> <li>• l'interaction entre la loi et les personnes handicapées;</li> </ul>

**Disponible en format accessible**

 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	<b>VERSION : 5</b>
		<b>DATE DE RÉVISION :  Décembre 2017</b>
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les manières de communiquer et d'interagir avec les personnes ayant différents handicaps;</li> <li>• la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui emploient un dispositif d'assistance ou qui nécessitent la présence d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;</li> <li>• la marche à suivre si une personne handicapée éprouve de la difficulté à accéder aux biens et services d'Emerson Canada;</li> <li>• les politiques, pratiques et procédures internes d'Emerson Canada en matière d'accessibilité;</li> <li>• les dispositions des normes d'accessibilité qui touchent les tâches de chaque membre du personnel, particulièrement en ce qui concerne l'emploi, l'information et les communications, le transport et la conception des espaces publics.</li> </ul> <p>Le personnel reçoit également des formations d'appoint lorsque des changements surviennent à ces politiques, à ces pratiques et à ces procédures.</p>
<b>Recrutement et embauche</b>	<p>À titre d'employeur, Emerson Canada adhère au principe d'égalité des chances et s'engage à fournir un milieu de travail exempt de discrimination et de harcèlement. Nous invitons toutes les personnes qualifiées à présenter leur candidature aux offres d'emploi, y compris les femmes, les autochtones, les membres de minorités visibles et les personnes handicapées. Des mesures d'adaptation raisonnables peuvent être offertes à toutes les étapes du processus d'embauche. Les candidats nécessitant des mesures d'adaptation doivent communiquer avec le service des Ressources humaines ou écrire à <a href="mailto:Accessibility.Canada@Emerson.com">Accessibility.Canada@Emerson.com</a> dans les plus brefs délais.</p> <p>Les candidats sélectionnés en vue d'une épreuve d'évaluation ou de sélection ont également accès à des mesures d'adaptation, sur demande, en ce qui a trait au matériel ou au processus employé. Les candidats qui demandent des mesures d'adaptation en raison d'un handicap sont consultés d'une manière qui tient compte de leurs besoins individuels en matière d'accessibilité.</p> <p>Les candidats sélectionnés reçoivent – pendant le processus d'intégration – une formation sur les politiques et les procédures d'Emerson Canada en matière de droits de la personne, de mesures d'adaptation, de lois sur l'accessibilité et de toute autre exigence en matière d'accessibilité qui s'appliquent à l'entreprise ainsi qu'à leurs tâches particulières.</p>
<b>Processus de rétroaction</b>	<p>L'objectif d'Emerson Canada est de fournir des services qui répondent aux attentes des clients et des employés ayant un handicap – ou qui dépassent ces attentes. Nous accueillons et apprécions tous les commentaires sur nos services et sur les attentes à leur égard.</p> <p>Les commentaires quant à la qualité de la fourniture de biens et de services par Emerson Canada aux personnes handicapées peuvent être transmis par courriel, par téléphone, verbalement ou au moyen d'un formulaire de rétroaction. Tous les commentaires sont transmis au service des Ressources humaines ou à un représentant de l'entreprise.</p>

**Disponible en format accessible**


 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	<b>VERSION : 5</b>
		<b>DATE DE RÉVISION :  Décembre 2017</b>
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		

	<p>La personne qui reçoit les commentaires consigne notamment les détails suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nom et les coordonnées du client;</li> <li>• une description des événements;</li> <li>• la date et l'heure auxquels se sont produits les événements visés par les commentaires;</li> <li>• l'endroit où la situation s'est produite ainsi que le programme ou le service concerné;</li> <li>• toute tentative qui a été faite pour régler la situation, s'il y a lieu; et</li> <li>• le nom et les coordonnées de personnes qui ont été témoins de la situation, s'il y a lieu.</li> </ul> <p>Les commentaires reçus sont consignés, documentés et transmis au service concerné, qui les analyse et y répond. Les clients peuvent s'attendre à une réponse dans un délai de 10 jours ouvrables.</p> <p>Lorsque la rétroaction d'un membre du personnel est demandée officiellement (sondage d'opinion, évaluation de la performance, etc.), celui-ci se verra offrir si nécessaire et sur demande les mesures d'adaptation appropriées, comme le temps nécessaire, un espace privé, une personne de soutien, etc.</p>
<b>Modifications à la présente et à d'autres politiques</b>	<p>Nous prenons l'engagement d'élaborer des politiques de service à la clientèle qui respectent la dignité et l'indépendance des personnes handicapées et se portent à la défense de celles-ci. Par conséquent, aucune politique d'entreprise ne peut être modifiée sans que soient pris en compte les impacts de telles modifications sur les personnes handicapées. Toute politique d'Emerson Canada qui ne respecte pas la dignité et l'indépendance des personnes handicapées ou qui ne se porte pas à la défense de celles-ci doit être modifiée ou révoquée.</p> <p>Le personnel est tenu informé de toute modification aux politiques d'Emerson Canada quant aux mesures d'adaptation fournies aux employés handicapés en vue de l'accomplissement de leurs tâches.</p>
<b>Questions à propos de la présente politique</b>	<p>La présente politique existe pour assurer l'excellence du service aux clients handicapés. Si quelqu'un a des questions sur la politique, ou si le but de celle-ci n'est pas compris, des explications peuvent être fournies par le service des Ressources humaines.</p>
<b>Coordonnées</b>	<p>Courriel : <a href="mailto:Accessibility.Canada@Emerson.com">Accessibility.Canada@Emerson.com</a>  Téléphone : 905 762-3294</p>

**POLITIQUES ET FORMULAIRES CONNEXES :**

Politique d'adaptation et de retour au travail  
Formulaire de mesures d'adaptation raisonnables

**Disponible en format accessible**

 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	VERSION : 5
		DATE DE RÉVISION : Décembre 2017
POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES		


**J'ai lu et je comprends la politique ci-dessus : Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle.**

Nom (écrire lisiblement) : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_

**Disponible en format accessible**

 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	VERSION : 5
		DATE DE RÉVISION : Décembre 2017
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		

### Annexe A : Modèle – Avis d'interruption de service

Utiliser ce modèle en cas d'indisponibilité imprévue ou planifiée des installations ou des services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis doit préciser la raison de l'indisponibilité, la durée prévue de celle-ci ainsi que la description d'autres équipements ou services à utiliser, s'il y a lieu.

S'assurer que l'avis est placé à toutes les entrées publiques et à tous les comptoirs de service de nos installations.

### AVIS D'INDISPONIBILITÉ DE SERVICE

À tous nos clients,

Le (ou La) *[inscrire le nom du service indisponible]* sera indisponible du *[inscrire la date de début de l'indisponibilité]* au *[inscrire la date de fin de l'indisponibilité]* en raison de *[inscrire la raison]*.

FACULTATIF :


Une autre méthode d'accès sera disponible pendant cette période : *[préciser l'information]*.

Nous nous excusons de tout inconfort que vous pourriez subir. Si vous avez des questions ou des préoccupations, veuillez communiquer avec le service des Ressources humaines par téléphone au 905 762-3294 ou par courriel à [Accessibility.Canada@Emerson.com](mailto:Accessibility.Canada@Emerson.com).

Nous vous remercions de votre patience et de votre compréhension. Nous sommes heureux de vous compter parmi nos clients et nous anticipons avec plaisir l'occasion de vous accueillir à nouveau.

La direction

**Disponible en format accessible**

 <b>EMERSON</b>  EMERSON CANADA	<b>Politique sur l'accessibilité et le service à la clientèle</b>	<b>VERSION : 5</b>
		<b>DATE DE RÉVISION :  Décembre 2017</b>
<b>POLITIQUES ET PROCÉDURES DES RESSOURCES HUMAINES</b>		

**Annexe B : Modèle – Rétroaction concernant la fourniture de biens ou de services aux personnes handicapées**

Cher client,

Nous visons l'amélioration continue en matière d'accessibilité pour nos clients ayant un handicap. Nous aimerions savoir si vous avez des commentaires, des questions ou des suggestions concernant la fourniture de nos biens ou de nos services aux personnes handicapées. Pour nous faire part de vos commentaires, veuillez communiquer avec un représentant des services à la clientèle en personne, ou avec le service des Ressources humaines par téléphone au 905 762-3294 ou par courriel à [Accessibility.Canada@Emerson.com](mailto:Accessibility.Canada@Emerson.com).

Merci.

La direction

**Disponible en format accessible**