

This Policy applies to Siemens Healthineers CAN Employees Only		<i>Printed copies of policies are for reference only and may not contain all policy-related information; please refer to SharePoint for the entire document and the most up-to-date version of policies and supporting information. See History for changes.</i>
EFFECTIVE DATE:	09/01/2019	CONTROLLED COPIES:
REVISION NUMBER:	0	None
POLICY NAME: Accessibility for Individuals with Disabilities		
POLICY NUMBER: P-HR-016		

This document applies to Siemens Healthcare Limited and Epocal Inc. (hereinafter each company individually is referred to as “Company”).

Our Commitment

The Company is committed to excellence in serving all employees and customers, including people with disabilities. The Company will strive to ensure that policies and procedures established with respect to the provisions of its goods and services to persons with disabilities are consistent with the principles of dignity, independence, integration and equal opportunity as provided in the Accessibilities for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (“AODA”). The Company will continue to attempt to meet the needs of all its customers, including but not limited to persons with disabilities, in an effective and timely manner.

The Company confirms and is committed to all matters in Annex 1 of this document.

Responsibilities

Human Resources (HR) will be primarily responsible for the governance of the AODA across the Company. Since implementation of provisions under AODA fall under various departments, Information Technology (IT), Siemens Real Estate (SRE), Communications and Government Affairs (CG) and the respective business units (when applicable), are jointly responsible to ensure that matters that fall within their scope are executed in accordance with the requirements of the AODA.

Signatures:

Sevket On
VP and General Manager for Zone Canada

Kashmira Nagarwala
HR Director

Annex 1

Our Commitment

The Company is committed to excellence in serving all employees and customers, including people with disabilities. The Company will strive to ensure that policies and procedures established with respect to the provisions of its goods and services to persons with disabilities are consistent with the principles of dignity, independence, integration and equal opportunity as provided in the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 ("AODA"). The Company will continue to attempt to meet the needs of all its customers, including but not limited to persons with disabilities, in an effective and timely manner.

Assistive Devices

The Company is committed to ensuring that our employees are trained and familiar with various assistive devices we have on site or, to the extent applicable, that we provide that may be used by customers with disabilities while accessing our goods or services. The Company will continue to allow people to use their own assistive devices wherever possible, to access our goods and services.

Information and Communication

The Company is committed to communicating with people with disabilities in ways that take into account their disability. The Company will strive wherever possible, to provide information to customers with disabilities in ways that meet their needs.

Service Animals

The Company is committed to welcoming people with disabilities and their service animals. Service animals are allowed on the parts of our premises that are open to the public. In areas where service animals are not permitted, Company, after discussing with the customer, will try and provide the goods and services in alternate ways, wherever possible.

Support Persons

The Company is committed to welcoming people with disabilities and their support persons. A person with a disability who is accompanied by a support person will be allowed to have that person accompany them on our premises.

Notice of Temporary Disruption

Whenever reasonably possible, the Company will notify affected customers promptly in the event of a planned or unexpected disruption to services or facilities for customers with disabilities. In such circumstances, the Company will endeavour to clearly post a notice (including via its website, at its offices or at an applicable customer site) that will include information about the reason for the disruption, its anticipated length of time, and a description of alternative facilities or services, if available.

Training

The Company will provide accessible customer service training to employees, volunteers and others who deal with the public or other third parties on the Company's behalf. Training will also be provided to people involved in the development of policies, plans, practices and procedures related to the provision of our goods and services.

Training will include:

- An overview of the Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, 2005 (AODA) and the requirements of the Customer Service Standard and the Integrated Accessibility Standards;
- Company's plan related to the Customer Service Standard and other standards as applicable under the AODA;

- How to interact and communicate with people with various types of disabilities;
- How to interact with people with disabilities who use an assistive device or require the assistance of a service animal or a support person;
- How to use the equipment or devices available on-site or otherwise that may help with providing goods or services to people with disabilities;
- What to do if a person with a disability is having difficulty in accessing the Company's goods and services; and
- Customer service the Company's policies, practices and procedures.

Staff training will also be updated as required when changes are made to this plan.

The Company will endeavour to train staff on this plan within sixty (60) days of being hired.

Notice of Availability

The Company will ensure that our documents related to this plan are posted for the public to view on our company's internet site, for our employees to view on our company intranet site and are otherwise made available upon request.

Modifications

Any policy, practice or procedure of the Company that does not respect and promote the principles of dignity, independence, integration and equal opportunity for people with disabilities will be modified or removed to the extent required in order to ensure the Company's compliance with the AODA.

Feedback Process

The Company is committed to having mechanisms/processes for receiving and responding to feedback in ways that are accessible to persons with disabilities. Customers who wish to provide feedback regarding the way the Company provides goods and services to people with disabilities can provide feedback in the following way(s):

- In person
- Telephone
- E-mail
- In writing (using feedback form below)

All feedback, including complaints, will be reviewed and acted on as appropriate to improve the Company AODA compliance.

Customers can expect to hear back promptly from the Company.

Information about the feedback process will be made available externally via the Siemens Healthineers website, internally via the intranet and can be made available to the general public, on request.

Feedback Form

	Return to: Siemens Healthineers Corporate Human Resources- (Accessibility) 1577 North Service Road Oakville, ON L6H 0H6
First Name	
Last Name	
E-Mail	
Phone	
Company	
Address	
City	
Province	
Postal Code	
Subject	
Message	

HISTORY

Rev	Date	Description /Reason For Change

La présente politique ne s'applique qu'aux employés de Siemens Healthineers au Canada.		<i>Les copies imprimées des politiques ne doivent servir qu'à titre indicatif. Elles peuvent ne pas contenir tous les renseignements pertinents. Veuillez vous référer à SharePoint pour obtenir le document complet et la version la plus récente des politiques visées et de l'information qui les soutient. Voir l'historique des modifications.</i>
ENTRÉE EN VIGUEUR : 2019-09-01 N° DE LA VERSION : 0		VERSIONS CONTRÔLÉES : Aucune
NOM DE LA POLITIQUE : Accessibilité pour les personnes souffrant d'incapacités		
NUMÉRO DE LA POLITIQUE : P-HR-016		

Le présent document s'applique à Siemens Santé limitée et à Epocal Inc. (chacune étant individuellement appelée « Entreprise » ci-après).

Notre engagement

L'entreprise s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. L'entreprise veillera à faire en sorte que les politiques et les procédures établies relativement à la fourniture de ses produits et à la prestation de ses services aux personnes souffrant d'incapacités soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances stipulés dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. L'entreprise continuera de chercher à répondre aux besoins de tous ses clients, notamment les personnes souffrant d'incapacités, d'une façon efficiente et rapide.

L'entreprise confirme son engagement à l'égard de tous les enjeux discutés dans l'annexe 1 du présent document.

Responsabilités

Le service Ressources humaines sera le principal responsable de la gouvernance relative à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario dans l'ensemble de l'entreprise. Puisque la mise en œuvre des dispositions au titre de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario incombe à divers services, Technologies de l'information (IT), Siemens Immobilier (SRE), Communications et affaires gouvernementales (CG) et les unités commerciales concernées (le cas échéant) sont conjointement responsables de veiller à ce que les enjeux qui relèvent de leur portée soient traités conformément aux exigences de la Loi.

Signatures :

Sevket On
Vice-président et directeur général de la zone du Canada

Kashmira Nagarwala
Directrice, RH

Annexe 1

Notre engagement

L'entreprise s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. L'entreprise veillera à faire en sorte que les politiques et les procédures établies relativement à la fourniture de ses produits et à la prestation de ses services aux personnes souffrant d'incapacités soient conformes aux principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances stipulés dans la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario. L'entreprise continuera de chercher à répondre aux besoins de tous ses clients, notamment les personnes souffrant d'incapacités, d'une façon efficiente et rapide.

Aides fonctionnelles

L'entreprise s'est engagée à veiller à ce que ses employés aient suivi une formation et sachent utiliser les diverses aides fonctionnelles dont la société dispose sur place ou, le cas échéant, qu'elle fournit pour une éventuelle utilisation par des clients souffrant d'incapacités pendant qu'ils ont accès à ses produits ou services. L'entreprise continuera de permettre aux personnes d'utiliser leurs propres aides fonctionnelles, dans la mesure du possible, pour avoir accès à ses produits et services.

Information et communication

L'entreprise s'est engagée à communiquer avec les personnes souffrant d'incapacités par des moyens qui tiennent compte de leur incapacité. L'entreprise s'efforcera, dans la mesure du possible, de fournir de l'information aux clients souffrant d'incapacités d'une façon qui répond à leurs besoins.

Animaux d'assistance

L'entreprise s'est engagée à bien accueillir les personnes souffrant d'incapacités, de même que leurs animaux d'assistance. Ceux-ci sont autorisés dans les sections des installations de l'entreprise qui sont ouvertes au public. Dans les zones où les animaux d'assistance ne sont pas autorisés, l'entreprise, après en avoir discuté avec le client, tentera de fournir les produits et les services d'une autre façon, dans la mesure du possible.

Aides

L'entreprise s'est engagée à bien accueillir les personnes souffrant d'incapacités, de même que leurs aides. Une personne souffrant d'une incapacité qui est accompagnée par un aide sera autorisée à emmener cet aide avec elle dans les installations de l'entreprise.

Avis d'interruption temporaire des services

Dans la mesure du possible, l'entreprise avisera dans les plus brefs délais les clients touchés par une interruption planifiée ou imprévue des services ou de l'accès aux installations pour les clients souffrant d'incapacités. Dans de telles circonstances, l'entreprise veillera à afficher visiblement des avis (notamment sur son site Web, à ses bureaux ou au site d'un client, le cas échéant) qui comprendront de l'information sur la cause de l'interruption, sa durée prévue et une description des installations ou des services de rechange, si de telles options existent.

Formation

L'entreprise fournira une formation sur le service à la clientèle accessible à ses employés, bénévoles et autres personnes qui travaillent en son nom auprès du public ou d'autres tierces parties. Une formation sera aussi fournie aux personnes qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques, procédures et plans liés à la fourniture des produits et à la prestation des services de l'entreprise.

La formation portera sur les sujets suivants :

- Un aperçu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et des exigences de la Norme pour les services à la clientèle et des Normes d'accessibilité intégrées;
- Le plan de l'entreprise relativement à la Norme pour les services à la clientèle et d'autres normes applicables en vertu de la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario;
- la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes souffrant de divers types d'incapacité;
- la façon d'interagir avec des personnes souffrant d'incapacités qui ont recours à une aide fonctionnelle ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou l'accompagnement d'un aide;
- la façon d'utiliser l'équipement ou les dispositifs disponibles sur place ou autres qui pourraient aider à fournir des biens ou des services aux personnes souffrant d'incapacités;
- Les mesures à prendre si une personne souffrant d'incapacité a de la difficulté à accéder aux produits et aux services de l'entreprise; et
- Les politiques, pratiques et procédures de l'entreprise en matière de service à la clientèle.

— La formation à l'intention du personnel sera aussi mise à jour au besoin quand des modifications sont apportées à ce plan.

L'entreprise vise à offrir cette formation au personnel dans les soixante (60) jours suivant leur embauche.

Avis de disponibilité

L'entreprise veillera à ce que ses documents liés à ce plan soient affichés publiquement sur son site Web et sur son intranet pour ses employés, et accessibles d'autres façons sur demande.

Modifications

Toute politique, pratique ou procédure de l'entreprise qui ne respecte et ne promeut pas les principes de dignité, d'autonomie, d'intégration et d'égalité des chances pour les personnes souffrant d'incapacités sera modifiée ou supprimée dans la mesure requise afin que l'entreprise soit conforme à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Processus de rétroaction

L'entreprise s'est engagée à disposer de mécanismes et de processus pour recevoir des commentaires et y répondre de façons qui sont accessibles aux personnes souffrant d'incapacités. Les clients qui souhaitent formuler des commentaires à propos de la façon dont l'entreprise fournit des produits et des services aux personnes souffrant d'incapacités peuvent soumettre des commentaires de diverses façons :

- En personne
- Par téléphone
- Par courriel
- Par écrit (en utilisant le formulaire de commentaires ci-dessous)

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront passés en revue et traités d'une façon appropriée afin d'améliorer la conformité de l'entreprise à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario.

Les clients obtiendront rapidement une réponse de la part de l'entreprise.

De l'information sur le processus de rétroaction sera rendue disponible à l'externe par l'intermédiaire du site Web de Siemens Healthineers, à l'interne par l'intranet, et au grand public sur demande.

**La présente politique ne s'applique
qu'aux employés de Siemens
Healthineers au Canada.**

Formulaire de rétroaction

	Retourner à : Siemens Healthineers Ressources humaines de l'entreprise (accessibilité) 1577 North Service Road Oakville (Ontario) L6H 0H6
Prénom	
Nom	
Courriel	
Téléphone	
Entreprise	
Adresse	
Ville	
Province	
Code postal	
Objet	
Message	

La présente politique ne s'applique
qu'aux employés de Siemens
Healthineers au Canada.

HISTORIQUE

Rév.	Date	Description/motif de la modification