

# Plan d'accessibilité pluriannuel

---

Message du chef de la direction .....	2
Énoncé d'engagement .....	3
Exigences générales .....	3
Service à la clientèle .....	3
Information et communication .....	5
Emploi .....	6
Conception d'espaces publics .....	7
Autre.....	7
Coordonnées .....	7

## Message du chef de la direction

Notre énoncé sur l'accessibilité stipule que Siemens Healthineers au Canada s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. Siemens Healthineers au Canada veille 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. Notre politique définit les lignes directrices à suivre dans le but d'assurer l'accessibilité aux produits et services pour nos employés et clients divers.

Au cours des décennies, Siemens Healthineers a fait des progrès majeurs et mesurables en matière d'amélioration de l'accessibilité et de l'innovation dans les soins de santé. Nous continuerons de nous engager activement dans le secteur des soins de santé et dans l'ensemble de la société chaque jour, pour la génération actuelle et celles à venir. Notre engagement d'élargir l'accès aux soins de santé pour tous se reflète aussi dans nos propres activités, de nos immeubles de bureaux à notre processus de recrutement, et dans la façon dont nous transmettons l'information à nos clients actuels, aux clients potentiels et aux consommateurs.

L'un de nos principaux moyens de présenter notre travail et notre gamme de produits est notre site Web. Tout au long du récent relancement de notre plateforme, nous visions à répondre aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO) et du *Règlement 191 de l'Ontario*, article 14.

La conformité à la réglementation est l'un des nombreux aspects qui alimentent notre engagement et notre approche envers l'accessibilité. Au Canada, nous avons créé un comité de diversité et inclusion en 2020 pour que les points de vue de tous nos employés soient entendus et pour leur fournir un espace sans jugement où ils peuvent obtenir du soutien, discuter des problèmes et célébrer qui ils sont vraiment. Ces groupes sont dirigés par des employés et parrainés par un membre de l'équipe de direction. Ils organisent des activités et formulent des commentaires sur notre approche organisationnelle du travail et des employés, en plus d'orienter notre culture et notre engagement dans les collectivités où nous travaillons. Les commentaires et les perspectives fournis régulièrement par les membres des groupes de ressources pour les employés continueront d'alimenter notre engagement et notre approche envers l'accessibilité et de la faire constamment évoluer en fonction des défis et des besoins du moment.

Si vous avez des questions ou souhaitez discuter plus en profondeur du sujet, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Sevket On

Mark Fritz

Vice-président, directeur général de zone, Canada  
Siemens Santé limitée

Chef de la direction  
Epocal Inc.

## Énoncé d'engagement

Siemens Healthineers (aussi appelée l'« entreprise ») s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. Siemens Healthineers veillera à ce que les politiques et les procédures établies relativement à la fourniture de ses produits et à la prestation de ses services aux personnes handicapées 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* (LAPHO). Elle continuera de chercher à répondre aux besoins de tous ses clients, notamment les personnes souffrant d'incapacités, d'une façon efficace et rapide.

Notre Plan d'accessibilité pluriannuel décrit les mesures à prendre pour éliminer les barrières en matière d'accessibilité et pour assurer la conformité à la LAPHO. Le plan quinquennal ci-dessous couvre la période de 2021 à 2025.

## Exigences générales

### Initiatives

#### *Création et communication de la politique sur l'accessibilité*

Siemens Healthineers a créé une déclaration d'engagements organisationnels pour assurer le respect des normes d'accessibilité.

Elle a aussi créé et communiqué une politique d'entreprise en matière d'accessibilité harmonisée avec le *Code des droits de la personne* et les *Normes d'accessibilité intégrées* (NAI) de l'Ontario.

Tous les deux ans, ces politiques et procédures internes qui appuient les normes d'accessibilité seront révisées par Siemens Healthineers.

#### *Plans d'accessibilité*

Siemens Healthineers a conçu, fait connaître et soutenu un plan d'accessibilité pluriannuel visant à éliminer les barrières et à assurer le respect des normes établies par la LAPHO, qui peut être offerte en formats accessibles sur demande.

## Service à la clientèle

Siemens Healthineers s'est engagée à offrir un service à la clientèle accessible aux personnes souffrant d'incapacités. Cela signifie que nous fournirons à ces personnes des biens et services de la même qualité supérieure et à la même vitesse qu'aux autres.

### Initiatives

#### *Création de politiques*

Siemens Healthineers a créé diverses procédures internes pour soutenir les normes d'accessibilités (processus pour les perturbations temporaires liées aux établissements et aux services, plan d'intervention d'urgence pour les employés qui ont besoin d'accommodements, etc.).

#### *Aides fonctionnelles*

Siemens Healthineers 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. Siemens Healthineers continuera de permettre aux personnes d'utiliser leurs propres aides fonctionnelles, dans la mesure du possible, pour avoir accès à ses produits et services.

#### *Animaux d'assistance*

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

#### *Personne de soutien*

Siemens Healthineers s'est engagée à bien accueillir les personnes souffrant d'incapacités, de même que leurs personnes de soutien. Une personne souffrant d'une incapacité qui est accompagnée d'une personne de soutien sera autorisée à circuler dans les installations de la société avec cette personne.

#### *Information et communication*

Siemens Healthineers s'est engagée à communiquer avec les personnes souffrant d'incapacités par des moyens qui tiennent compte de leur incapacité. Siemens Healthineers 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.

#### *Formation*

Siemens Healthineers 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 la création 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 survol de la LAPHO et des exigences du règlement NAI;
- 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 d'une personne de soutien;
- 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;
- 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 seront apportées à ce plan. Siemens Healthineers vise à offrir cette formation au personnel dans les 60 jours suivant leur embauche.

### *Avis de disponibilité*

Siemens Healthineers 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.

### *Processus de rétroaction*

Siemens Healthineers 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 Siemens Healthineers au Canada 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)

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

Les clients obtiendront rapidement une réponse de Siemens Healthineers.

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

## **Information et communication**

Siemens Healthineers s'est engagée à rendre son information et ses communications accessibles aux personnes souffrant d'incapacités.

### **Initiatives**

#### *Formats accessibles et auxiliaires de communication*

Sur demande, Siemens Healthineers fournira rapidement des formats et auxiliaires de communication accessibles aux personnes souffrant d'incapacités, ou en organisera la fourniture.

#### *Procédures et plans d'urgence ou de sécurité publique*

Siemens Healthineers veillera à ce que l'information sur les procédures et plans d'urgence ou de sécurité publique fournie au public soit disponible, sur demande, dans un format accessible ou avec des auxiliaires de communication appropriés dès que possible.

#### *Sites et contenu Web accessibles*

Siemens Healthineers fera son possible pour que tous les nouveaux sites Web internes et externes soient conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 (niveau AA) du Consortium WWW d'ici le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

## Emploi

Siemens Healthineers s'est engagé à adopter des pratiques d'emploi équitables et accessibles.

### Initiatives

#### *Recrutement général*

Siemens Healthineers informera ses employés et le public de la disponibilité de mesures d'adaptation pour les candidats souffrant d'incapacités dans le cadre de ses processus de recrutement, autant pour les postes diffusés que pour les procédures internes.

#### *Processus de recrutement, d'évaluation ou de sélection*

Siemens Healthineers avisera les candidats individuellement sélectionnés pour participer à un processus d'évaluation ou de sélection que des accommodements sont disponibles sur demande pour les documents ou processus qui seront utilisés.

Siemens Healthineers déclare, dans sa procédure de recrutement interne, que l'entreprise s'engage à prendre, sur demande, des mesures d'accommodement raisonnable pour les candidats internes et externes souffrant d'incapacités, et ce, dans tous les aspects du processus de recrutement.

#### *Avis aux candidats retenus*

Siemens Healthineers informe le candidat retenu de ses politiques et procédures pour accommoder les employés souffrant d'incapacités dans l'offre d'emploi.

#### *Information des employés au sujet des types de soutien offerts*

Siemens Healthineers informera ses employés de ses politiques et procédures de soutien des employés souffrant d'incapacités, notamment ses politiques et procédures sur la fourniture d'accommodements tenant compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

Siemens Healthineers donnera des renseignements à jour à ses employés chaque fois qu'une modification sera apportée à des politiques existantes sur la fourniture d'accommodements tenant compte des besoins en matière d'accessibilité d'un employé en raison d'une incapacité.

#### *Information sur l'intervention en cas d'urgence au travail*

Siemens Healthineers fournira de l'information individualisée sur l'intervention en cas d'urgence au travail aux employés qui présentent une incapacité, lorsque cette dernière le justifie et que l'employeur est au courant du besoin d'accommodement relativement à l'incapacité de l'employé.

Siemens Healthineers révisera l'information personnalisée sur l'intervention en cas d'urgence au travail :

- Quand l'employé est muté dans un autre lieu de l'organisation;
- Quand les besoins ou les plans d'accommodement globaux de l'employé sont révisés;
- Quand l'employeur révisé ses politiques générales d'intervention en cas d'urgence.

#### *Plans d'accommodement personnalisés documentés*

Siemens Healthineers a élaboré et mis en place un processus écrit pour l'établissement de plans d'accommodement personnalisés pour les employés souffrant d'incapacités.

### *Processus de retour au travail*

Siemens Healthineers a mis en place un processus de retour au travail pour les employés qui se sont absentés du travail en raison d'une incapacité et qui ont besoin d'accommodements pour reprendre le travail.

### *Gestion du rendement / Développement et avancement professionnels*

Siemens Healthineers tiendra compte des besoins en matière d'accessibilité des employés souffrant d'incapacités ainsi que des plans d'accommodement personnalisés, lors de l'utilisation du processus de gestion du rendement et du développement et de l'avancement professionnels pour les employés présentant souffrant d'incapacités.

Siemens Healthineers a créé une procédure de gestion du rendement et de la relève qui tient compte des besoins en matière d'accessibilité des employés souffrant d'incapacités et des plans d'accommodement personnalisés, lors de l'avancement et du développement professionnels.

## **Conception d'espaces publics**

### **Initiatives**

Siemens Healthineers respectera les lois en matière d'accessibilité lorsqu'elle bâtira ou rénovera des espaces publics.

Siemens Healthineers mettra en place des procédures pour empêcher les interruptions de service dans les zones accessibles de nos espaces publics.

### **Autre**

Siemens Healthineers s'efforce de répondre à toutes les exigences de la LAPHO.

### **Initiatives**

En 2021, Siemens Healthineers créera et établira un comité de conformité à la LAPHO qui se rencontrera annuellement pour réviser et assurer la conformité à la Loi.

## **Coordonnées**

Pour en savoir plus sur ce plan d'accessibilité, veuillez communiquer avec Siemens Healthineers au 905 465-8000 ou à [customeradvocate.ca@siemens-healthineers.com](mailto:customeradvocate.ca@siemens-healthineers.com).

Notre site Web : <https://www.siemens-healthineers.com/fr-ca>

Siemens Healthineers  
1577 North Service Road East  
Oakville (Ontario)  
L6H 0H6  
Téléphone : 905 465-8000  
Courriel : [customeradvocate.ca@siemens-healthineers.com](mailto:customeradvocate.ca@siemens-healthineers.com)

Des formats standards et accessibles de ce document sont fournis gratuitement sur demande.