

# Policy Statement

## Accessibility for Individuals with Disabilities

Document no. 17-PS-01-035

Date: February 6<sup>th</sup>, 2014

---

### Scope

This policy applies to Siemens Canada Limited and its affiliates (“Siemens in Canada”) effective immediately.

### Our Commitment

Siemens in Canada is committed to excellence in serving all employees and customers, including people with disabilities. Siemens in Canada 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)*. Siemens in Canada 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.

Siemens in Canada 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 Siemens in Canada. Since implementation of provisions under AODA fall under various departments, Information Technology (IT), Siemens Real Estate (SRE), Communications and Strategy (CC&ST) 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:

Robert Hardt  
President & Chief Executive Officer

Kim Velluso  
Vice President, Human Resources

PCMB Ref	4.3.1-1	That the interpretations and developments of relevant laws and regulations are monitored by suitably qualified members of staff utilizing recognized local sources of law to be in a position to appropriately communicate changes and impact of relevant laws and regulations, if significant, to management.
-------------	---------	--

## Accessibility for Individuals with Disabilities

Document no. 17-PS-01-035

Date: February 6<sup>th</sup>, 2014

---

### **Our Commitment**

Siemens in Canada is committed to excellence in serving all employees and customers, including people with disabilities. Siemens in Canada 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 AODA. Siemens in Canada 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**

Siemens in Canada 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. Siemens in Canada will continue to allow people to use their own assistive devices wherever possible, to access our goods and services.

### **Information and Communication**

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

### **Service Animals**

Siemens in Canada 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, Siemens in Canada, after discussing with the customer, will try and provide the goods and services in alternate ways, wherever possible.

### **Support Persons**

Siemens in Canada 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, Siemens in Canada 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, Siemens in Canada 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.

## Accessibility for Individuals with Disabilities

Document no. 17-PS-01-035

Date: February 6<sup>th</sup>, 2014

---

### Training

Siemens in Canada will provide accessible customer service training to employees, volunteers and others who deal with the public or other third parties on Siemens in Canada' 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 ;
- Siemens in Canada' 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 Siemens in Canada' goods and services; and
- Customer service Siemens in Canada's policies, practices and procedures.

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

Siemens in Canada will endeavour to train staff on this plan within sixty (60) days of being hired.

### Feedback Process

Siemens in Canada 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 Siemens in Canada provides goods and services to people with disabilities can provide feedback in the following way(s):

- In person
- Telephone
- E-mail
- In writing

All feedback, including complaints, will be reviewed and acted on as appropriate to improve Siemens in Canada AODA compliance.

Customers can expect to hear back promptly from Siemens in Canada.

## Accessibility for Individuals with Disabilities

Document no. 17-PS-01-035

Date: February 6<sup>th</sup>, 2014

---

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

### **Notice of Availability**

Siemens in Canada 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 Siemens in Canada 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 Siemens in Canada's compliance with the AODA.

# Énoncé de politique

## Accessibilité pour les personnes souffrant d'incapacités

Document n° 17-PS-01-035

Date : Le 6 février 2014

### Portée

La présente politique s'applique à Siemens Canada limitée (« Siemens au Canada ») et à ses sociétés affiliées.

### Notre engagement

Siemens au Canada s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. Siemens au Canada 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*. Siemens au Canada continuera de chercher à répondre aux besoins de tous ses clients, notamment les personnes souffrant d'incapacités, d'une façon efficiente et rapide.

Siemens au Canada confirme son engagement à l'égard de tous les enjeux discutés dans l'Annexe 1 du présent document.

### Responsabilités

Le service des 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 Siemens au Canada. 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 stratégie (CC&ST) et les unités commerciales respectives (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 :

Robert Hardt

Président-directeur général

Kim Velluso

Vice-présidente, Ressources humaines

Réf. PCMB	4.3.1-1	L'interprétation et l'élaboration des lois et règlements pertinents sont suivies par les membres du personnel compétents concernés, à l'aide de sources juridiques locales reconnues, afin qu'ils puissent transmettre à la direction, au besoin, les changements ayant un impact significatif sur les lois et les règlements en vigueur.
--------------	---------	---

### **Notre engagement**

Siemens au Canada s'est engagée à offrir un excellent service à tous ses employés et clients, y compris les personnes souffrant d'incapacités. Siemens au Canada 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*. Siemens au Canada 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**

Siemens au Canada 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 au Canada 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**

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

Siemens au Canada 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 au Canada, 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**

Siemens au Canada 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 la société.

### **Avis d'interruption temporaire des services**

Dans la mesure du possible, Siemens au Canada 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, Siemens au Canada 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**

Siemens au Canada fournira une formation sur le service à la clientèle accessible à ses employés, bénévoles et autres personnes qui travaillent auprès du public ou d'autres tierces parties au nom de Siemens au Canada. 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 la société.

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 Siemens au Canada 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 Siemens au Canada; et
- les politiques, pratiques et procédures du Service à la clientèle de Siemens au Canada.

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

Siemens au Canada vise à offrir cette formation au personnel dans les soixante jours suivant leur embauche.

### **Processus de rétroaction**

Siemens au Canada 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 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

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

Les clients obtiendront rapidement une réponse de Siemens au Canada.

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

### **Avis de disponibilité**

Siemens au Canada 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 Siemens au Canada 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 Siemens au Canada soit conforme à la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.