



Le programme Ombudsman/DIALOG d'UTC est une voie de communication confidentielle, conçue pour faciliter une communication claire et compréhensible.

PRINCIPALES DONNÉES SUR LE PROGRAMME OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG sert d'intermédiaire de communication entre vous et la direction. Ce programme fonctionne avec succès depuis 1986.
- Ombudsman/DIALOG constitue une voie de communication autre que les voies traditionnelles, comme les superviseurs, ressources humaines ou pratiques d'entreprise.
- Après avoir éliminé toute information permettant de vous identifier, Ombudsman/DIALOG transmet votre question ou préoccupation à la direction pour obtenir une réponse.
- Les réponses viennent de la direction.
- Ombudsman/DIALOG est confidentiel (car il protège l'identité de la personne soulevant le problème), neutre (car il ne prend parti ni pour la direction ni pour l'employé) et indépendant (car il fonctionne séparément de la direction).
- Ombudsman/DIALOG traitera toute question ou préoccupation, sauf si la question est couverte par un accord collectif ou restreinte par la loi.
- Les Ombudsmans traitent des problèmes plus complexes, y compris ceux qui sont relatifs à la conformité sur le plan juridique. DIALOG est conçu pour des questions moins complexes et fonctionne exclusivement au moyen de demandes écrites et de réponses écrites. Si une question complexe est soumise par l'intermédiaire de DIALOG, elle est transmise à un Ombudsman.
- Étant donné que Ombudsman/DIALOG est une voie de communication confidentielle, elle n'accepte pas de notification de la part de la société relative à une réclamation ou un sujet.

FONCTIONNEMENT DE OMBUDSMAN/DIALOG

- Les Ombudsmans et les coordinateurs de DIALOG travaillent pour le siège social d'UTC.
- Seuls les Ombudsmans et les coordinateurs de DIALOG connaissent l'identité de la personne qui soumet une question par l'intermédiaire de Ombudsman/DIALOG et une demande Ombudsman/DIALOG peut être soumise de manière anonyme.
- Les délais de réponse dans le cadre de DIALOG sont habituellement de 14 jours ou moins (excepté la manutention postale pour les questions envoyées sur papier). Étant donné que les demandes gérées par les Ombudsmans sont plus complexes, les délais de réponse sont généralement supérieurs à 14 jours.

COMMENT OMBUDSMAN/DIALOG PEUT-IL AIDER?

- Ombudsman/DIALOG peut faciliter la soumission d'une question, d'une préoccupation, la suggestion d'un changement, le signalement d'un problème ou encore être une manière de complimenter une personne ou de faire part d'une satisfaction.
- Ombudsman/DIALOG est structuré de façon à être une voie de communication sécurisée pour soulever des questions. Les Ombudsmans sont des médiateurs formés.
- En mettant en évidence des problèmes naissants, il est possible de réaliser des améliorations au sein de l'entreprise.
- Au cours des cinq dernières années, environ la moitié des demandes de changement ont entraîné des changements. Ombudsman/DIALOG améliore UTC.

FOIRE AUX QUESTIONS

Q. Comment puis-je contacter un ombudsman?

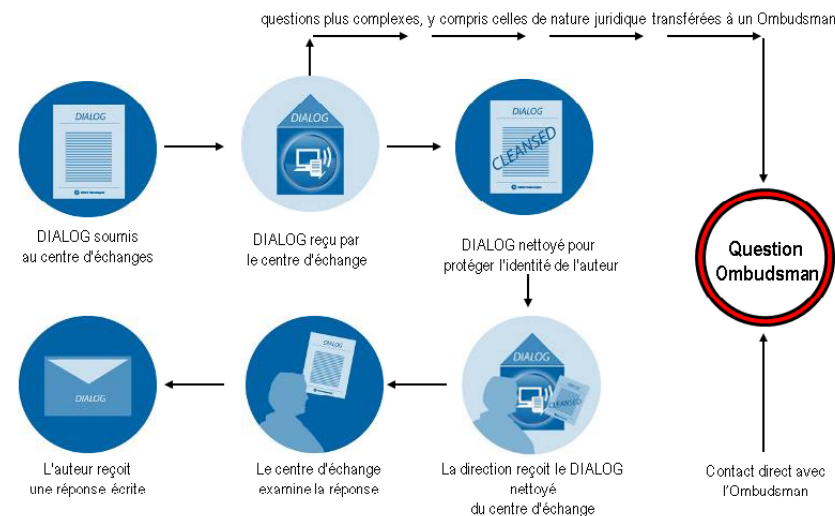
R. On peut contacter l'ombudsman d'UTC sans frais, au 800.871.9065.

Pour un appel sans frais depuis l'extérieur des États-Unis, utilisez le code d'accès d'AT&T Direct® approprié, se trouvant à www.business.att.com/bt/access.jsp.

Q. Quelles sont les étapes à suivre pour utiliser DIALOG?

R. Écrivez un texte DIALOG, en utilisant le formulaire de la boîte DIALOG ou téléchargez-le sur www.utc.com. Envoyez le formulaire à DIALOG, UTC, Hartford CT 06101 É.-U.

Vous pouvez aussi vous servir de eDIALOG, sur un site internet sécurisé, hébergé hors site par un agent indépendant d'UTC, à <https://edialog.confidential.utc.com>.



Q. Comment la confidentialité est-elle préservée pour eDIALOG?

R. eDIALOG est un système web sécurisé, chiffré qui est hébergé hors site par un agent indépendant d'UTC. Il utilise un système de mot de passe contrôlé exclusivement par la personne qui pose une question. Lorsqu'il écrit un eDIALOG, l'auteur crée un identifiant personnel (combinaison alphanumérique) et un code de suivi (combinaison alphanumérique). L'auteur récupère la réponse donnée par la direction en utilisant l'identifiant et le code de suivi créés. Il n'y a pas d'autre mécanisme de suivi.

Q. Y a-t-il plus de renseignements?

R. Pour tous détails relatifs au programme Ombudsman/DIALOG d'UTC, veuillez consulter le site web : <http://www.corphq.utc.com/emhand/dialog> ou www.utc.com.