



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

## PRINCIPALES INFORMATIONS SUR LE PROGRAMME OMBUDSMAN/DIALOG

- Ombudsman/DIALOG vous permet de communiquer avec la direction. Ce programme fonctionne avec succès depuis 1986.
- Ombudsman/DIALOG offre une alternative aux voies de communication traditionnelles telles que 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 (il protège l'identité de la personne soulevant le problème), neutre (il ne prend parti ni pour la direction ni pour l'employé) et indépendant (il fonctionne séparément de la direction).
- Ombudsman/DIALOG traite toute question ou préoccupation n'étant pas couverte par un accord collectif ou restreinte par la loi.
- Les Ombudsmen traitent des problèmes plus complexes, dont ceux 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. Toute question complexe soumise par l'intermédiaire de DIALOG est transmise à un Ombudsman.
- Ombudsman/DIALOG étant une voie de communication confidentielle, elle n'accepte pas, au nom de la société, les notifications relatives à une réclamation ou à un sujet.

## FONCTIONNEMENT DE OMBUDSMAN/DIALOG

- Les Ombudsmen et coordinateurs de DIALOG travaillent pour le siège social d'UTC.
- Seuls les Ombudsmen et coordinateurs de DIALOG connaissent l'identité des personnes soumettant une question par l'intermédiaire de Ombudsman/DIALOG et les demandes Ombudsman/DIALOG peuvent être soumises 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). Les demandes gérées par les Ombudsmen étant 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, la soumission 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 Ombudsmen sont des médiateurs formés.
- Mettre en évidence les problèmes naissants permet 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.

## QUESTIONS FRÉQUENTES

### Q. Comment puis-je contacter un Ombudsman ?

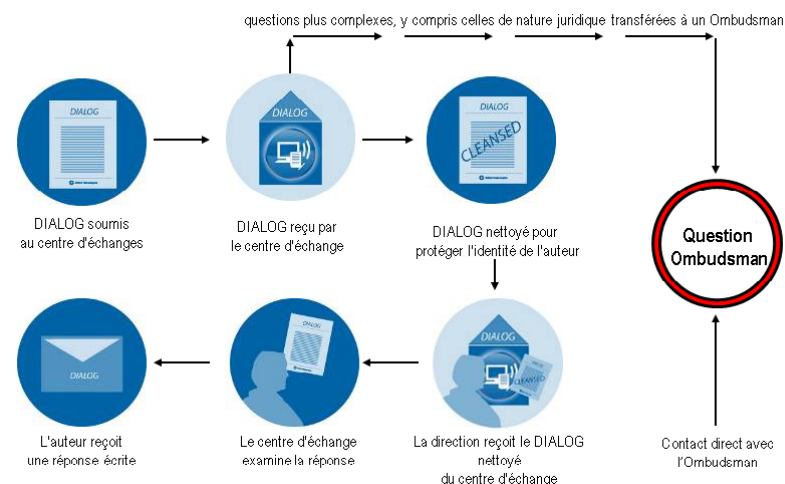
R. Les Ombudsmen d'UTC peuvent être contactés sans frais au +1.800.871.9065.

S. Pour un appel sans frais en dehors des États-Unis, utilisez le code d'accès d'AT&T Direct® approprié, publié à [www.business.att.com/bt/access.jsp](http://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 depuis [www.utc.com](http://www.utc.com). Envoyez le formulaire à DIALOG, UTC, Hartford CT 06101 É.-U.

Vous pouvez aussi utiliser eDIALOG, sur un site internet sécurisé, hébergé hors site par



### 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 posant 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 d'informations ?

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](http://www.utc.com).