
Politique sur les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*

Service des ressources humaines – Express Scripts Canada

Date d'effet : Janvier 2013

Révision : 20 décembre 2020

Objectif

Express Scripts Canada s'engage à fournir ses produits et services d'une façon qui respecte la dignité et l'autonomie des personnes handicapées. Notre entreprise s'engage également à veiller à ce que les personnes handicapées aient les mêmes possibilités que les autres clients d'accéder à ses produits et services et qu'elles puissent tirer profit des mêmes services, au même endroit et de manière semblable.

Administration

Il incombe au Service des ressources humaines d'appliquer la présente politique. La présente politique ainsi que toute modification qui y est apportée feront l'objet d'un examen conjoint par le Service des ressources humaines et le Comité sur l'équité en matière d'emploi si des modifications sont apportées aux dispositions législatives ou aux directives de l'entreprise.

Toute politique d'Express Scripts Canada qui ne respecte pas la dignité et l'autonomie des personnes handicapées et qui n'en fait pas la promotion sera retirée ou modifiée.

Fourniture de produits et services aux personnes handicapées

Nous nous engageons à faire preuve d'excellence dans la prestation de services à tous les clients, y compris les personnes handicapées. Nous assumons nos fonctions et nos responsabilités dans les domaines ci-dessous.

Communications

Nous communiquerons avec les personnes handicapées en tenant compte de leur handicap.

Nous offrirons une formation aux employés qui communiquent avec la clientèle sur la façon d'interagir et de communiquer avec des personnes ayant divers types de handicaps.

Services téléphoniques

Nous fournirons des services téléphoniques accessibles à nos clients. Nous offrirons une formation à nos employés sur la façon de communiquer avec les clients par téléphone afin qu'ils utilisent un langage clair et simple et parlent lentement.

Si le téléphone ne convient pas aux besoins de communication des clients, ou si un téléphone n'est pas disponible, nous proposerons de communiquer par courriel, par lettre ou par un service de relais.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées peuvent utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels, au besoin, lorsqu'elles accèdent à nos produits ou services. Nous veillerons à ce que nos employés reçoivent une formation sur les divers appareils ou accessoires fonctionnels dont les personnes handicapées peuvent se servir pour avoir accès à nos produits et services et à ce qu'ils connaissent bien ces appareils ou accessoires.

Lorsque ces appareils ou accessoires fonctionnels donnent lieu à des préoccupations liées à la santé et à la sécurité ou à des difficultés relatives à l'accessibilité, d'autres mesures raisonnables seront utilisées pour assurer l'accès aux produits et services de l'entreprise, dans la mesure où cela ne constitue pas une contrainte excessive.

Facturation

Nous fournirons des factures accessibles à tous nos clients. Les factures peuvent être fournies sur demande en format papier, en gros caractères ou par courriel.

Nous répondrons à toutes les questions des clients au sujet du contenu des factures en personne, par téléphone ou par courriel.

Utilisation d'animaux d'assistance et de personnes de soutien

Animal d'assistance

Nous autorisons les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance à avoir accès aux parties des établissements de l'entreprise qui sont ouvertes aux clients et à d'autres tiers. Un document provenant d'un membre d'une profession de la santé réglementée attestant que l'animal est bien un animal

d'assistance pourrait être exigé. Les membres d'une profession de la santé réglementée ci-dessous peuvent confirmer qu'une personne a besoin d'un animal pour des motifs liés à un handicap :

- membres de l'Ordre des audiologistes et des orthophonistes de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des chiropraticiens de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des infirmières et infirmiers de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des ergothérapeutes de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des optométristes de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des physiothérapeutes de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des psychologues de l'Ontario;
- membres de l'Ordre des psychothérapeutes et des thérapeutes autorisés en santé mentale de l'Ontario.

Nous veillerons à ce que tous les employés et les autres personnes qui agissent auprès des clients et des tiers reçoivent une formation sur la façon appropriée d'interagir avec les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance.

Si un problème de santé et de sécurité survient, par exemple, sous forme d'allergie grave à l'animal, Express Scripts Canada déploiera tous les efforts raisonnables pour répondre aux besoins de toutes les personnes touchées. Conformément aux obligations de l'entreprise prévues par le *Code des droits de la personne* et la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*, les besoins de chaque client relativement aux mesures d'adaptation seront examinés au cas par cas, dans la mesure où cela ne constitue pas une contrainte excessive.

Il faut faire preuve de diligence raisonnable pour répondre aux exigences en matière de santé et de sécurité. Par exemple, dans le cas où la présence d'un animal d'assistance pourrait gravement nuire à la santé et à la sécurité d'une personne sur les lieux ouverts au public, la direction doit analyser toutes les options permettant d'accueillir l'animal d'assistance en toute sécurité. Les options pourraient comprendre le maintien d'une distance entre les deux personnes afin d'éliminer les contacts en personne, la modification de l'heure à laquelle les deux personnes reçoivent le service, ou l'utilisation de purificateurs d'air et d'autres mesures qui pourraient permettre à la personne d'utiliser son animal d'assistance sur les lieux.

Dans des circonstances exceptionnelles, lorsqu'un animal d'assistance est incontrôlable, qu'il perturbe les activités ou qu'il présente une menace pour la santé et la sécurité d'autres personnes et que le comportement de l'animal n'est pas corrigé par son propriétaire, l'entreprise peut demander à la personne handicapée de faire sortir l'animal des lieux.

Personne de soutien

Nous accueillons aussi les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien. Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien pourra entrer avec cette personne dans les établissements d'Express Scripts Canada. En aucun cas une personne handicapée ne sera empêchée d'avoir accès à la personne de soutien qui l'accompagne pendant qu'elle se trouve dans les établissements d'Express Scripts Canada. Dans le cas où nous exigeons qu'une personne handicapée soit accompagnée d'une personne de soutien pour des motifs liés à la santé et à la sécurité, nous consulterons la personne handicapée afin de comprendre ses besoins liés à la protection de sa santé et de sa sécurité et tiendrons compte de la protection de la santé et de la sécurité des autres personnes présentes sur les lieux.

Avis de perturbation temporaire

Des perturbations de service peuvent avoir lieu en raison de situations dont Express Scripts Canada peut ou non avoir connaissance ou qu'elle peut ou non maîtriser. En cas de perturbation temporaire des installations ou des services dont les personnes handicapées ont besoin pour accéder aux services ou pour les utiliser, l'entreprise déploiera des efforts raisonnables pour aviser ces personnes.

Tout avis devant être affiché doit comprendre les renseignements suivants, sauf s'ils ne sont pas facilement accessibles ou connus :

- les services qui sont perturbés ou qui ne sont pas disponibles
- la raison de la perturbation

- la durée prévue de la perturbation
- une description des services ou des options de remplacement qui sont disponibles

Lorsque des perturbations surviennent, Express Scripts Canada avisera le public de l'une des façons suivantes :

- Affichage d'avis dans des endroits bien en vue, y compris l'entrée principale et l'entrée la plus près possible de l'endroit visé par la perturbation de service, ou sur le site Web de l'entreprise
- Avis dans le message d'accueil téléphonique
- Avis sur le site Web de l'entreprise
- Avis donné verbalement aux clients lorsqu'ils communiquent avec Express Scripts Canada
- Toute autre méthode qui est raisonnable dans les circonstances

L'entreprise pourrait ne pas être en mesure d'aviser la clientèle, en cas d'interruption temporaire imprévue.

Formation des employés

Nous offrirons une formation à tous les employés dans le cadre du processus d'accueil et d'intégration des nouveaux employés.

La formation portera sur les éléments suivants :

- Examen des objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences du règlement intitulé *Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle*.
- Directives sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes handicapées ayant divers types de handicaps.
- Directives sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil ou un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien.
- Directives sur ce qu'il faut faire si une personne handicapée a de la difficulté à avoir accès aux produits ou aux services d'Express Scripts Canada.
- Examen des politiques, des pratiques et des directives d'Express Scripts Canada relatives aux normes en matière de service à la clientèle.

Tous les employés recevront une formation sur les politiques, les pratiques et les directives qui concernent la manière dont les produits et services sont fournis aux personnes handicapées. Les employés recevront aussi une formation sur une base continue lorsque des modifications seront apportées à ces politiques, pratiques et directives. Express Scripts Canada conservera un dossier sur la formation fournie, y compris les dates auxquelles la formation a été offerte et le nom des employés qui l'ont suivie.

Processus de rétroaction

Lorsqu'elle offre des services aux personnes handicapées, Express Scripts Canada a pour objectif fondamental de répondre aux attentes des clients et même de les dépasser. Les commentaires sur nos services en ce qui a trait à la manière dont nous répondons à ces attentes sont les bienvenus.

Tout commentaire sur la façon dont Express Scripts Canada fournit des produits et des services aux personnes handicapées peut être transmis au Service des ressources humaines par courriel, en personne ou par téléphone.

Coordonnées du Service des ressources humaines d'Express Scripts Canada :

Numéro de téléphone : 1 888 677-0111

Adresse de courriel : eschr2@express-scripts.com

Adresse postale : 5770, rue Hurontario 10^e étage, Mississauga, ON L5R 3G5

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires verbalement peuvent le faire auprès de tout employé d'Express Scripts Canada qui transmettra ces commentaires au Service des ressources humaines. Des formats accessibles et des aides à la communication seront fournis sur demande.

Les clients qui transmettent officiellement des commentaires recevront un accusé de réception ainsi que des renseignements sur toute mesure prise relativement aux préoccupations ou aux plaintes ayant été formulées.

Politiques et références connexes

Politiques connexes	
Outils	
Formulaires	