



EXPRESS SCRIPTS®

POLITIQUE D'EXPRESS SCRIPTS CANADA EN MATIÈRE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Chez Express Scripts Canada, nous nous sommes engagés à fournir des produits et services aux personnes handicapées tout en respectant leur dignité et leur indépendance. Nous nous sommes également engagés à fournir aux personnes handicapées les mêmes possibilités d'accès à ces produits et services et à leur permettre d'en profiter au même titre que nos autres clients, et ce, au même endroit et de la même manière.

PRODUITS ET SERVICES FOURNIS AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Nous nous sommes engagés à assurer l'excellence du service offert à tous ses clients, y compris les personnes handicapées, et à assumer ses fonctions et ses responsabilités dans le cadre des domaines énoncés ci-dessous :

Communications

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

Nous formerons les employés qui entretiennent des relations avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes qui souffrent de divers types de handicaps.

Services téléphoniques

Nous fournirons à nos clients des services téléphoniques totalement accessibles. Nous formerons les employés sur la façon de communiquer avec les clients par téléphone dans un langage clair, simple, précis et avec un débit lent.

Nous offrirons aux clients la possibilité de communiquer avec eux par courriel, par la poste ou par service de relais si les communications téléphoniques ne répondent pas à leurs besoins ou si elles sont impossibles à utiliser.

Accessoires fonctionnels

Nous veillerons à ce que nos employés reçoivent une formation adéquate sur les divers accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par les clients handicapés pour accéder à nos produits ou à nos services.

Facturation

Nous fournirons à tous nos clients des factures lisibles, imprimées en gros caractères sur du papier, ou transmises par courriel si le client le demande.

Nous répondrons à toute question qui porte sur le contenu de leurs factures en personne, par téléphone ou par courriel.

Animaux d'assistance et personnes de confiance

Nous accueillons les personnes handicapées qui sont accompagnées d'un animal d'assistance dans les sections de nos bureaux qui sont ouverts aux clients et aux autres tiers. Il se peut que nous exigeons une lettre d'un professionnel de la santé afin de prouver que l'animal est bien un animal d'assistance. Nous veillerons à ce que tous les employés et toutes les autres personnes qui entretiennent des relations avec les clients et les tiers reçoivent une formation adéquate sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Nous accueillons les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de confiance dans nos bureaux. Toute personne de confiance qui accompagne une personne handicapée ne se verra jamais interdire l'accès à nos bureaux. Lorsqu'une personne handicapée doit être accompagnée d'une personne de confiance afin d'assurer sa sécurité, nous consulterons la personne handicapée afin de comprendre ses besoins relatifs à la santé et à la sécurité de la personne de confiance et des autres personnes présentes.

Avis d'interruption temporaire

Nous aviserons nos clients de toute interruption planifiée ou imprévue visant les installations ou les services habituellement utilisés par les personnes handicapées. Cet avis indiquera la raison de l'interruption, la durée anticipée et les installations ou les services de remplacement, le cas échéant.

L'avis sera placé bien en évidence.

Formation des employés

Nous offrirons la 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 :

- l'objet de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées* de l'Ontario et les exigences des Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle;
- la manière d'interagir et de communiquer avec les personnes souffrant de divers types de handicaps;
- la manière d'interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un accessoire fonctionnel ou qui ont besoin d'un animal d'assistance ou d'une personne de confiance;
- les mesures à prendre si une personne handicapée a de la difficulté à accéder aux produits et aux services d'Express Scripts Canada;
- les politiques, les pratiques et les méthodes d'Express Scripts Canada relatives aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Tous les employés recevront de la formation sur les politiques, les pratiques et les méthodes qui concernent la manière dont les produits et les services sont fournis aux personnes handicapées. De plus, nous formerons les employés régulièrement, pour qu'ils soient au fait des changements apportés à ces politiques, pratiques et méthodes.

Processus de rétroaction

Express Scripts Canada vise à satisfaire aux attentes des clients et à les surpasser tout en servant les personnes handicapées. Tous les commentaires sur la façon dont nos services répondent à ces attentes sont les bienvenus.

Les commentaires sur la manière dont Express Scripts Canada fournit ses produits et services aux personnes handicapées peuvent être envoyés par courriel, faits en personne, transmis par téléphone. Un format de communication accessible sera fourni sur demande. Tous les commentaires seront acheminés au Service des ressources humaines. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse d'Express Scripts Canada dans un délai de cinq jours ouvrables.

Modification de la présente politique ou d'autres politiques

Nous nous sommes engagés à élaborer des politiques en matière de service à la clientèle qui font la promotion du respect de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées. Par conséquent, nous n'apporterons aucune modification à la présente politique sans tenir compte de son incidence sur les personnes handicapées.

Toute politique d'Express Scripts Canada qui n'assure pas le respect et la promotion de la dignité et de l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou abrogée.

Questions au sujet de la présente politique

La présente politique vise à assurer l'excellence du service fourni aux clients handicapés. Veuillez nous faire part de toute question sur cette politique ou sur l'objet d'une autre politique à l'adresse suivante :

Service des ressources humaines
5770, rue Hurontario, 10^e étage
Mississauga, ON L5R 3G5
Téléphone : 1 905 712-6312
Télécopieur : 1 905 712-6328
Courriel : eschr2@express-scripts.com