

POLITIQUE SUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE ET LA FORMATION CONNEXE

À Cardinal Health Canada, nous nous engageons à offrir à tous nos clients et à tous les membres du public des produits, des installations et des services sécuritaires, pratiques et accessibles.

Nous déployons tous les efforts possibles pour nous assurer que nos produits, nos services et nos installations sont fournis d'une manière respectueuse de la dignité et de l'autonomie des personnes handicapées. Nous nous engageons aussi à offrir aux personnes handicapées la même possibilité qu'aux autres clients d'accéder à nos produits, à nos installations et à nos services, et d'en profiter au même endroit et de façon semblable.

La présente politique énonce notre engagement à offrir des services à la clientèle accessibles en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Application

La Politique sur l'accessibilité des services à la clientèle de Cardinal Health Canada (« la Politique ») s'applique à tous les employés, gestionnaires et clients de Cardinal Health Canada ainsi qu'à tous les tiers (p. ex., les entrepreneurs) qui sont engagés pour fournir nos produits, installations et services au public en notre nom.

Communication

Lorsque nous communiquons avec des personnes handicapées, nous le faisons en tenant compte de leur handicap. Par conséquent, nous formons le personnel qui communique avec les clients sur la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps.

Appareils ou accessoires fonctionnels

Les personnes handicapées sont invitées à utiliser leurs propres appareils ou accessoires fonctionnels (p. ex., canne blanche, fauteuil roulant, appareils auditifs et visuels) afin d'accéder à nos installations ou de les utiliser et d'obtenir nos produits et services.

Nous formons notre personnel afin qu'il se familiarise avec divers appareils et accessoires fonctionnels qui peuvent être utilisés par des clients handicapés au moment d'accéder à nos produits, à nos installations et à nos services.

Animaux d'assistance et personnes de soutien

Les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance sont les bienvenues dans toutes les zones de nos installations qui sont ouvertes au public et à d'autres tiers. Notre personnel et les autres personnes qui interagissent avec le public en notre nom reçoivent une formation sur la façon d'interagir avec les personnes handicapées accompagnées d'un animal d'assistance.

Toute personne handicapée qui est accompagnée d'une personne de soutien peut entrer dans nos installations avec sa personne de soutien. Une personne handicapée accompagnée d'une personne de soutien ne sera en aucun temps empêchée d'avoir accès à celle-ci lors de sa présence dans nos locaux.

Avis de perturbation temporaire

Lors d'une perturbation prévue ou imprévue des installations ou des services habituellement utilisés par des personnes handicapées, Cardinal Health Canada affiche un avis indiquant la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des autres installations ou services qui sont accessibles, s'il y a lieu. L'avis est affiché sur les lieux ou à proximité des installations ou services concernés, et peut être transmis par d'autres moyens (p. ex., site Web) au besoin.

Formation du personnel

Nous nous engageons à offrir à tous nos employés, y compris à tous ceux qui sont en contact avec le public, à d'autres tiers et à ceux qui participent à l'élaboration des politiques et procédures de Cardinal Health Canada, la formation nécessaire pour fournir nos biens et services aux personnes handicapées.

La formation comprend ce qui suit :

- Objectifs de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* et des exigences des normes pour les services à la clientèle
- Aperçu des exigences des normes pour les services à la clientèle
- Façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps
- 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
- Façon de se servir des appareils ou dispositifs qui se trouvent dans les lieux du fournisseur ou que ce dernier fournit autrement et qui pourraient faciliter la fourniture de biens et de services à une personne handicapée
- Mesures à prendre si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à avoir accès aux installations et aux services
- Politiques, pratiques et procédures de Cardinal Health Canada relatives aux normes pour les services à la clientèle

Calendrier de formation

Cardinal Health s'engage à offrir des séances de formation sur l'accessibilité des services à la clientèle à tous les membres de son personnel, y compris à ceux qui sont en contact avec le public, à d'autres tiers et à ceux qui participent à l'élaboration des politiques et procédures de Cardinal Health Canada. Cette formation sera donnée lorsque des changements seront apportés aux politiques applicables ou aux exigences de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Processus de rétroaction

Nous sommes heureux de recevoir des commentaires sur nos installations et nos services de la part de personnes handicapées. Veuillez envoyer vos commentaires à :

Erica Covassi
Directrice, Ressources humaines
1000, Tesma Way
Vaughan (Ontario)
L4K 5R8
905 417-2668
GMB-CAN-MyTotalRewards@cardinalhealth.com

Pour les fournisseurs ou les clients externes qui souhaitent nous faire part de leurs commentaires sur leur expérience de service à la clientèle, veuillez leur fournir le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité de Cardinal Health Canada, accessible sur notre site Web ou joint à la présente politique.

Nous examinerons attentivement tous les commentaires. Les clients peuvent s'attendre à recevoir une réponse dès que possible ou dans un délai raisonnable.

Remarque : Des exemplaires des documents exigés en vertu de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* peuvent être fournis sur demande. Veuillez nous informer à l'avance si vous avez besoin de tels documents dans un format accessible ou sous forme de média substitut.

FORMULAIRE DE RÉTROACTION SUR L'ACCESSIBILITÉ DE CARDINAL HEALTH CANADA

À Cardinal Health Canada, nous nous engageons à offrir à tous nos clients et à tous les membres du public des produits, des installations et des services sécuritaires, pratiques et accessibles. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires afin de nous aider à surveiller et à améliorer nos services et les expériences qui y sont associées. Veuillez nous faire parvenir le formulaire de rétroaction sur l'accessibilité dûment rempli en utilisant les coordonnées suivantes :

Courriel : GMB-CAN-MyTotalRewards@cardinalhealth.com

Télécopieur : 905 417-5867

Téléphone : 905 417-2668

Envoi par la poste ou livraison en main propre :

Ressources humaines

1000, Tesma Way Vaughan (Ontario) L4K 5R8

Veuillez nous indiquer la date et l'heure de votre expérience avec nous : _____

Avons-nous répondu à vos besoins en matière de service à la clientèle? Oui () Non ()

Nos services à la clientèle vous ont-ils été fournis de façon à ce qu'ils vous soient accessibles?

Oui () Non ()

Veuillez fournir des détails sur votre expérience de service à la clientèle : (joignez une feuille distincte au besoin)

Si vous souhaitez qu'un membre du personnel communique avec vous, veuillez nous fournir les renseignements suivants :

Nom complet : _____

Numéro de téléphone (jour) : _____ Numéro de téléphone (soir) : _____

Adresse : _____

Courriel : _____