



Eli Lilly Canada Inc.

3650, avenue Danforth
Toronto (Ontario) M1N 2E8
1-416-694-3221 |
1-800-268-4446
www.lilly.ca

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle

Notre engagement à l'accessibilité

Eli Lilly Canada s'engage à offrir un service à la clientèle accessible, non discriminatoire et intégré à chacun de ses clients. Cette politique vise à répondre aux Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle, Règlement de l'Ontario 429/07, énoncées dans la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (LAPHO).

Eli Lilly Canada se fait un devoir :

- d'offrir ses produits en respectant la dignité et l'autonomie des personnes handicapées;
- de permettre aux personnes handicapées d'accéder à ses produits et services et d'en bénéficier au même endroit et de la même façon que les autres clients.

Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vigueur chez Eli Lilly

Veiller à offrir des services accessibles est l'une des priorités d'Eli Lilly Canada. Nos politiques, pratiques et procédures visent à favoriser la dignité, l'autonomie et l'intégration des personnes handicapées ainsi que l'égalité des chances. La politique relative aux Normes d'accessibilité pour les services à clientèle, ainsi que les politiques et procédures à l'appui, seront fournies aux clients sur demande, dans un format tenant compte de leur handicap. Nous faisons de notre mieux pour anticiper les besoins de nos clients et y répondre de diverses façons.

Communication

Les employés de Lilly communiqueront avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Lilly offrira à ses clients des services téléphoniques pleinement accessibles et formera son personnel pour qu'il soit en mesure de s'exprimer clairement lors des communications téléphoniques. Si la communication par téléphone ne convient pas aux besoins d'un client ou n'est pas possible, Lilly communiquera avec ce client par courriel ou en utilisant un service de relais. Sur demande, Lilly déploiera des efforts raisonnables pour que le matériel promotionnel et la documentation sur ses produits soient fournis aux clients atteints d'un handicap dans un format qui tient compte de leur handicap.

Appareils et accessoires fonctionnels personnels

Les clients de Lilly sont invités à utiliser leurs appareils et accessoires personnels pour accéder à nos services. De plus, Lilly assurera l'entretien et la mise à niveau des appareils et accessoires fonctionnels qu'elle met à la disposition de ses clients, et elle veillera à ce que tout le personnel sache quels appareils et accessoires sont à la disposition des personnes handicapées.



Animaux d'assistance et personnes de soutien

Lilly accueille volontiers les personnes handicapées qui sont accompagnées d'une personne de soutien ou d'un animal d'assistance dans les lieux accessibles au public et à d'autres tiers. Si un client doit engager des coûts pour l'accompagnement par une personne de soutien afin d'accéder aux services de Lilly, Lilly veillera à ce que le client en soit informé et l'aidera à couvrir ces coûts dans une mesure raisonnable et appropriée.

Formation

Tous les employés et contractants de Lilly qui ont des interactions avec le public ou qui participent à l'élaboration des politiques, pratiques et procédures relatives au service à la clientèle devront suivre une formation sur l'accessibilité. De plus, la formation sera offerte sur une base continue à mesure que des modifications seront apportées aux politiques, pratiques et procédures relatives à la prestation de services aux personnes handicapées. Lilly tiendra un registre de la formation prodiguée, qui portera sur ce qui suit :

- la façon d'interagir et de communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps, notamment celles qui utilisent un appareil ou accessoire fonctionnel ou qui sont accompagnées d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien;
- la façon de se servir des appareils ou dispositifs disponibles pour faciliter la prestation de services aux personnes handicapées;
- la marche à suivre si une personne ayant un type particulier de handicap a de la difficulté à accéder aux produits ou services de Lilly;
- pour les employés en Ontario, la formation couvrira également les objectifs de la LAPHO et les exigences du Règlement de l'Ontario 429/07, Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle.

Avis de perturbation temporaire des services

En cas de perturbation planifiée ou imprévue des services utilisés par des clients atteints d'un handicap, un avis sera publié sur le site Web de Lilly Canada, indiquant la raison de la perturbation, sa durée prévue et une description des services de remplacement, le cas échéant.

Rétroaction des clients

Lilly sera heureuse de recevoir des commentaires sur la prestation de ses services aux personnes handicapées. Veuillez transmettre tout commentaire à notre Centre de relations avec la clientèle accessible au 1-888-545-5972. Pour les personnes utilisant un télécscripteur, veuillez joindre le Centre de relations avec la clientèle au moyen du Service de relais Bell au 1-800-268-9242. Le Centre de relations avec la clientèle accusera réception de tous les commentaires et y donnera suite dans les meilleurs délais.