



## Ressources humaines de Hoya Canada

Émis : 12 juillet 2023

Période de révision : 2 ans

Dernière révision: 29 août 2025

### Accent sur les ressources humaines :

## 04-009 NORME D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

#### SOMMAIRE:

1. Objet
2. Politique
3. Historique des modifications aux documents

#### RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS

LES RENSEIGNEMENTS CONTENUS DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT LA PROPRIÉTÉ DE HOYA VISION CARE CANADA. LA REPRODUCTION, LA DIVULGATION OU L'UTILISATION DE CELLE-CI N'EST PERMISE QUE DANS LA MESURE PRÉVUE PAR LE CONTRAT OU EXPRESSÉMÉNT AUTORISÉ PAR ÉCRIT PAR HOYA.

### 1. OBJET

Hoya Vision Care Canada s'engage à offrir un accès égal à ses biens et services à tous ses clients actuels et potentiels, y compris ceux qui ont tout type de handicap.

Notre objectif est de veiller à ce que la Politique et les pratiques et procédures connexes soient conformes aux quatre principes fondamentaux suivants :

- Dignité - Les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients précieux qui méritent autant d'être servis que tout autre client.
- Égalité des chances - Les personnes handicapées devraient avoir des chances égales d'obtenir, d'utiliser et d'en bénéficier nos biens et services.
- Intégration - Dans la mesure du possible, les personnes handicapées doivent bénéficier de nos biens et services au même endroit et de la même manière ou de la même manière que tout autre client.
- Communication - Les personnes handicapées seront communiquées d'une manière qui tient compte de leurs besoins liés au handicap.

De plus, les biens et services doivent être fournis d'une manière qui respecte l'indépendance des personnes handicapées. À cette fin, nous serons toujours disposés à aider une personne handicapée, mais nous ne le ferons pas sans la permission expresse de la personne.

### 2. POLITIQUE

En tant que fournisseur tiers de produits, les clients ont un accès limité à notre emplacement physique. Toutefois, pour assurer l'accès sur place à notre siège social, la Société a élaboré des énoncés de politique clés concernant les animaux d'assistance, les personnes de soutien et les appareils fonctionnels.

#### Animaux d'assistance

Tout client qui a besoin d'un animal d'assistance sera autorisé à se faire accompagner par l'animal d'assistance dans n'importe quelle zone de HOYA qui est accessible aux clients.

### Personnes de soutien

Tout client qui a besoin d'une personne de soutien sera autorisé à se faire accompagner par la personne de soutien dans n'importe quelle zone de HOYA qui est accessible aux clients.

Si le client assiste à une formation ou à toute autre réunion où l'entreprise fournit des repas, nous fournirons également des personnes de soutien.

### Appareils fonctionnels

Les clients handicapés sont autorisés, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre appareil fonctionnel tel qu'une canne de marche ou un appareil auditif lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux. S'il y a une barrière physique, technologique ou autre qui empêche l'utilisation d'un appareil fonctionnel dans nos locaux, nous essaierons d'abord d'éliminer cette barrière. Si nous ne sommes pas en mesure d'éliminer l'obstacle, nous demanderons à la personne comment elle peut être accommodée et quelles autres méthodes de service lui seraient plus accessibles. Nous ferons de notre mieux pour offrir un autre moyen d'aide à la personne handicapée.

### Formation des employés

Tout le personnel qui interagit avec des clients réels ou potentiels a été formé à cette politique. La formation fait partie de l'orientation des nouveaux employés embauchés dans des rôles de service à la clientèle ou d'interaction avec la clientèle.

### Amélioration continue

Les initiatives en place reflètent les exigences de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario ainsi qu'une évaluation des besoins propres à l'entreprise qui a été menée par les Ressources humaines. Nous reconnaissons que nous ne pouvons pas anticiper et donc éliminer tous les obstacles.

HOYA a mis en œuvre un processus par lequel les personnes peuvent fournir des commentaires spécifiques à toute expérience liée à l'accès à des biens et services. Le service à la clientèle, les ventes et les ressources humaines connaissent tous le formulaire et peuvent soit le fournir directement, soit rediriger toute demande de renseignements vers les ressources humaines.

Toutes les plaintes recevront une réponse dans les cinq jours ouvrables avec :

- a) une résolution;
- (b) une mise à jour sur les mesures qui ont été prises et/ou qui seront prises, ainsi qu'un échéancier dans lequel d'autres communications de la Société peuvent être attendues.

Une copie de chaque formulaire sera conservée par les Ressources humaines, qui recommanderont des initiatives d'amélioration continue sur une base continue

Cette politique est disponible pour tout membre du public sur demande. HOYA se réserve le droit de modifier sa politique d'accessibilité sans préavis à l'utilisateur ou au visiteur.

Toutes les questions concernant la présente politique d'accessibilité doivent être adressées à :

HOYA Vision Care Canada

À l'attention de : Ressources humaines  
21-3330, promenade Ridgeway  
Mississauga (Ontario) L5L 5Z9

**3. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS AUX DOCUMENTS**

<b>Date de révision [JJ/MM/AAAA]</b>	<b>Nature de la révision</b>	<b>Participants à l'examen des documents</b>
12/07/2023	Délivrance originale du document	Renata Correia, directrice des ressources humaines
02/08/2024	Mise à jour du document	Renata Correia, directrice des ressources humaines
11/07/2025	Document en cours d'examen	Renata Correia, directrice des ressources humaines
29/08/2025	Mise à jour du document	Renata Correia, directrice des ressources humaines