



Publié : 12 juillet 2023

Période de révision : 2 ans

Dernière révision : 12 juillet 2023

Ressources humaines de Hoya Canada

Accent mis sur les ressources humaines :

04-009 NORME D'ACCÈS À LA CLIENTÈLE

TABLE DES MATIÈRES :

1. Objet
2. Politique
3. Historique des modifications de document

RENSEIGNEMENTS EXCLUSIFS

L'INFORMATION CONTENUE DANS LE PRÉSENT DOCUMENT EST LA PROPRIÉTÉ DE HOYA VISION CARE CANADA. LA DIVULGATION DE LA REPRODUCTION OU L'UTILISATION DE CELLE-CI N'EST AUTORISÉE QUE DANS LA MESURE PRÉVUE PAR CONTRAT OU EXPRESSÉMENT AUTORISÉE PAR ÉCRIT PAR HOYA.

1. OBJET

Hoya Vision Care Canada s'engage à fournir un accès égal à nos biens et services à tous nos 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 de base suivants :

- Dignité - Les personnes handicapées doivent être traitées comme des clients précieux qui méritent autant de service que tout autre client.
- Égalité des chances - Les personnes handicapées devraient avoir la possibilité égale à celle accordée à d'autres d'obtenir, d'utiliser et de bénéficier de nos biens et services.
- Intégration - Dans la mesure du possible, les personnes handicapées devraient bénéficier de nos biens et services au même endroit et de la même manière ou de la même manière que tout autre client.
- Indépendance - 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 l'autorisation expresse de la personne.

2. POLITIQUE

En tant que fournisseur tiers de produits, l'accès des clients à notre emplacement physique est limité. Cependant, 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 et accessoires fonctionnels.

Animaux d'assistance

Tout client qui a besoin d'un animal d'assistance sera autorisé à faire accompagner 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 avoir la personne de soutien l'accompagner à n'importe quelle zone au sein de HOYA qui sont accessibles aux clients.

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

Appareils et accessoires fonctionnels

Les clients handicapés sont autorisés, dans la mesure du possible, à utiliser leur propre appareil fonctionnel lorsqu'ils se trouvent dans nos locaux. Des exemples d'appareils fonctionnels comprennent une canne à pied ou une aide auditive.

S'il y a un type de 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 fournir 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 sur les nouveaux employés pour les employés embauchés dans des rôles de service à la clientèle et / 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 prévoir, et donc éliminer, tous les obstacles.

HOYA a mis en œuvre un processus par lequel les individus peuvent fournir des commentaires spécifiques à toute expérience liée à l'accès aux 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 réacheminer toute demande de renseignements aux Ressources humaines.

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

- a) une résolution ou
- (b) une mise à jour des mesures qui ont été prises et/ou qui seront prises, ainsi qu'un délai dans lequel on peut s'attendre à d'autres communications de la Part de la Société.

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 accessible à tout membre du public sur demande. Hoya se réserve le droit de modifier sa politique d'accessibilité sans préavis à l'utilisateur individuel ou au visiteur.

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

HOYA Soins de la vue Canada
À l'attention des Ressources humaines
21-3330, promenade Ridgeway
Mississauga (Ont.) L5L 5Z9

3. HISTORIQUE DES MODIFICATIONS DU DOCUMENT

Date de révision[JJ/MM/AAAA]	Nature de la révision	Participants à l'examen des documents
12/07/2023	Publication originale du document	Renata Correia, directrice des ressources humaines