

## LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

### 1. OBJECTIF

Établir comment le Groupe Essilor au Canada donnera accès à des biens ou des services à des tiers publics et autres parties avec un handicap qui font des affaires avec le Groupe Essilor au Canada («clients») d'une manière qui soit compatible avec les principes d'indépendance, de dignité, d'intégration et d'égalité des chances, et qui est en conforme avec le règlement de l'Ontario 429/07 (les "Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle") sous la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

Le Groupe Essilor au Canada est voué à l'excellence à servir toutes les personnes handicapées et reconnaît l'importance de:

- Assurer l'accès aux biens et services pour les personnes handicapées;
- Communiquer ouvertement et de répondre aux besoins des clients handicapés afin de leur fournir un excellent service client; et
- Être en accord avec les obligations des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle en vertu de la LAPHO

### 2. PORTÉE

Cette politique s'applique à tous les employés du Groupe Essilor au Canada, agents et sous-traitants, y compris mais sans s'y limiter à la haute direction, les gestionnaires, les superviseurs, les employés à temps plein, les employés à temps partiel, les employés hors site, les employés en place, les employés de soutien téléphonique, le personnel de soutien des sites web, les étudiants, les apprentis et les bénévoles qui travaillent dans et pour la province de l'Ontario.

### 3. POLITIQUE

#### 3.1 Communication

Notre personnel communiquera avec les personnes handicapées d'une manière qui tient compte de leur handicap. Notre personnel examinera comment l'incapacité d'un client peut affecter la façon dont il ou elle exprime, reçoit et traite les communications et, si possible, demanderont au client la meilleure façon de communiquer avec lui ou elle.

#### 3.2 Dispositifs d'assistance

## LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

Les dispositifs d'assistance qui peuvent être utilisés par des personnes handicapées seront autorisés dans les lieux ouverts au public ou des tiers autres dans le Groupe Essilor au Canada, y compris, mais sans s'y limiter, cannes, béquilles, déambulateurs, fauteuils roulants, scooters, réservoirs d'oxygène, lecteurs d'écran, dispositifs d'écoute, dispositifs d'amplification vocale, appareils d'agrandissement, appareils de prise de notes, et tableau de communication. Le Groupe Essilor au Canada prendra des mesures pour veiller à ce que son personnel soit familier avec ces appareils et dispositifs d'assistance.

### **3.3 Animaux d'assistance**

Le Groupe Essilor au Canada accueille les chiens guides ou d'autres animaux qui servent les personnes handicapées dans les locaux du Groupe Essilor du Canada qui sont ouverts aux clients et permettront au client de garder l'animal d'assistance avec lui, sauf pour les animaux qui sont par ailleurs exclus par la loi des ces locaux.

Dans le cas où un animal d'assistance est par ailleurs exclu par la loi des locaux, le Groupe Essilor au Canada fournira au client concerné une méthode alternative pour obtenir, utiliser ou bénéficier de ces produits ou services.

### **3.4 Personne support**

Le Groupe Essilor au Canada accueille les personnes qui soutiennent les personnes handicapées pour les accompagner sur les lieux d'Essilor Canada ouverts au public ou à des tiers autres. Le Groupe Essilor au Canada veillera à ce que les clients qui en ont besoin aient accès à leurs personnes de soutien en étant sur les lieux.

Ces personnes de soutien peuvent être des travailleurs de soutien, des bénévoles, des membres de la famille ou des amis qui apportent un soutien au client. Des frais ne seront pas chargés pour les personnes de soutien.

Les personnes de soutien seront invitées à suivre les règles ou les exigences spécifiques aux produits ou services fournis par le Groupe Essilor au Canada.

Le Groupe Essilor au Canada cherchera le consentement du client avant que de l'information confidentielle ne soit discutée en face de la personne de soutien. Dans certains cas, les personnes de soutien peuvent être invitées à signer une entente de confidentialité.

Le Groupe Essilor au Canada demandera à ce qu'une personne de soutien accompagne un client sur les lieux quand il est déterminé qu'un tel arrangement est nécessaire pour protéger la santé et la sécurité du client ou celles des autres personnes sur les lieux.

## LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

### 3.5 Avis de d'interruption temporaire

Dans le cas où un établissement, un service ou un système offert par le Groupe Essilor au Canada aux clients handicapés est prévu à l'avance d'être temporairement indisponible, en tout ou en partie, le Groupe Essilor au Canada donnera un préavis de l'interruption sur son message téléphonique, son site web, à l'entrée de ses locaux et par le service client, raisonnablement à l'avance de l'interruption ou pendant cette interruption..

Si l'interruption est inattendue, les avis seront fournis dès que l'interruption anticipée devient connue du Groupe Essilor au Canada. Les avis seront:

- Pour expliquer la raison et la durée prévue de l'interruption; et
- Fournir une description et indiquer l'emplacement d'un lieu de remplacement ou d'un service qui est accessible aux personnes handicapées, le cas échéant.

### 3.6 Formation

Le Groupe Essilor au Canada fournira une formation au personnel et autres qui traitent avec le public ou autre tierce partie en notre nom. La formation sera également fournie aux personnes impliquées dans l'élaboration des politiques, plans, pratiques et procédures liées à la fourniture de biens et services.

La formation inclura:

- Un aperçu de la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario de 2005 et les exigences des normes d'accessibilité pour les services à la clientèle,
- La politique du Groupe Essilor au Canada en rapport avec les normes d'accessibilité pour les services à la clientèle,
- Comment interagir et communiquer avec les personnes ayant divers types de handicaps,
- Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un dispositif d'assistance ou qui nécessitent l'aide d'un animal d'assistance ou d'une personne de soutien,
- Que faire si une personne ayant un handicap a de la difficulté à accéder aux produits et services du Groupe Essilor du Canada.

Cette formation sera également fournie sur une base continue, dès que possible :

- Pour les nouveaux employés et les employés qui seront affectés à une fonction qui inclue l'interaction avec les clients au nom du Groupe Essilor au Canada ou qui seront impliqués dans le développement des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens et services du Groupe Essilor au Canada; et

## LOI SUR L'ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'ONTARIO

- Chaque fois que les politiques du Groupe Essilor au Canada changent par rapport à l'accessibilité aux services des personnes handicapées, à tous les membres du personnel qui interagissent au nom du Groupe Essilor au Canada avec les clients ou qui sont impliqués dans le développement des politiques, pratiques et procédures relatives à la fourniture de biens ou de services du Groupe Essilor au Canada.

Le Groupe Essilor au Canada tiendra un registre de toutes les formations, et fournira la documentation de qui a été formé, sur quoi et quand

### 3.7 Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent formuler des commentaires sur la façon dont le Groupe Essilor au Canada fournit des biens et services aux personnes handicapées peuvent envoyer un courriel à [peoplewithdisabilities@essilor.ca](mailto:peoplewithdisabilities@essilor.ca)

Tous les commentaires, y compris les plaintes, seront dirigés vers le vice-président de la Qualité et de l'Environnement, Santé & Sécurité de Essilor Canada.

Une réponse peut être attendue dans les 10 jours ouvrables après réception du courriel.

### 3.8 Avis de disponibilité

Un avis informant les clients de la façon dont ils doivent procéder pour obtenir une copie de cette politique et tous les documents attachés sera affiché à l'entrée des locaux. Le Groupe Essilor au Canada cherchera à fournir aux clients handicapés qui demandent une copie de cette politique un format qui tient compte de leur handicap.

### 3.9 Modifications apportées à ce plan ou autre politique

Toute politique du Groupe Essilor au Canada qui ne respecte pas et ne fait pas la promotion de la dignité et l'indépendance des personnes handicapées sera modifiée ou supprimée.

## 4. ENREGISTREMENT DES CHANGEMENTS

Version	Changement
01	N/A